

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2554

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์
ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



บทคัดย่อ
ของ
ศศิธร สุขถมยา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

พฤษภาคม 2554

ศศิธร สุขธมยา. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกาย
อุปกรณ์คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
พาสณา จุฬรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
บริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยจำแนกเป็นปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้
บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทัศนคติต่อการบริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่
ลักษณะทางกายภาพของคลินิก สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ และคุณภาพการ
บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์
ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 100
คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู
คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหา
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการ
บริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติต่อการ
บริการ(X_5) ลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X_6), สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์
(X_7) และคุณภาพการบริการ(X_8)
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการ
บริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ รายได้(X_2)
3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการ
ของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ(X_1), บุคลิกภาพ(X_3) และสุขภาพจิต(X_4)

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักรกายอุปกรณ์(X_7) และลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X_6) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ร้อยละ 91.8

5. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$Y = -0.595 + 1.147X_7 + 0.359X_6$$

5.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = 0.892 X_7 + 0.374 X_6$$

FACTORS AFFECTING ON CLIENTS SATISFACTION OF PROSTHETIST/ORTHOTIST
TOWARDS P&O SERVICE DEPARTMENT OF REHABILITATION MEDICINE
FACULTY OF MEDICINE, SIRIRAJ HOSPITAL, MAHIDOL UNIVERSITY



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

May 2011

Sasithon Sukthomya. (2010). *Factors Affecting On Clients Satisfaction Of Prosthetist and Orthotist Towards P&O Service Department Of Rehabilitation Medicine Faculty Of Medicine, Siriraj Hospital, Mahidol University*. Master's Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assist. Prof. Dr. Pasana Chularut.

The purposes of this research were to investigate clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service Department of Rehabilitation Medicine, Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, Mahidol University. These factors were divided into 2 dimensions: first of them was personal factor: age, income, personality, mental health, and attitudes toward services and second of them was hospital environmental factor: physical clinical environment, interpersonal relationship between clients and their *Prosthetist/Orthotist* and quality of service.

The samples of 100 were more than 15 years old. They were the clients of P&O service, Department of Rehabilitation Medicine, Faculty of Medicine at Siriraj Hospital Mahidol University. The research instruments were the questionnaire of factors affecting on clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service, Department of Rehabilitation Medicine, Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, Mahidol University. The data was analyzed by the Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows:

1. There were significantly positive correlations between the clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service, and 4 factors: attitudes towards services (X_5), physical clinical environment (X_6), interpersonal relationship between clients and their Prosthetist/Orthotist (X_7) and quality of service (X_8) at .01 level.

2. There was significantly negative correlation between the clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service and income (X_2) at .05 level.

3. There was no significantly correlation between the clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service and 3 factors: age (X_1), personality (X_3) and mental health (X_4).

4. There were significantly 2 factors affecting on clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service at .01 level ranking from the most affecter to least affecter. These were interpersonal relationship between clients and their Prosthetist/Orthotist (X_7) and physical clinical environment (X_6). These 2 factors could predicted the Clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O Service about percentage of 91.8

5. The significantly predicted equations of the clients satisfaction of Prosthetist/Orthotist towards P&O service, Department of Rehabilitation Medicine, Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, Mahidol University as follows:

5.1 In terms of raw scores were:

$$\hat{Y} = -.595 + 1.147X_7 + .359X_6$$

5.2 In terms of standard scores were:

$$Z = .892 X_7 + .374 X_6$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการศึกษาของ นักกาย
อุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัย
มหิดล ของ ศศิธร สุขดมยา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ เวธนี กวีทอง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ เวธนี กวีทอง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสามารถอย่างยิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พาสณา จุฬรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวณี กীরทอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง กรรมการสอบปากเปล่าที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เวณี กীরทอง รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงกมลทิพย์ หาญผดุงกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง ที่ได้ให้ความกรุณาในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์คลินิกนายแพทย์ธีรวัฒน์ กุลทนันทน์ คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยของผู้ใช้บริการ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอกราบขอบพระคุณผู้ให้บริการ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาให้มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามจนทำให้การทำวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกในครอบครัวทุกท่าน ที่มอบความรัก ความห่วงใยให้การสนับสนุนส่งเสริมในทุกด้าน รวมทั้งการช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์แก่ผู้วิจัยด้วยดี และเป็นกำลังใจสำคัญแก่ผู้วิจัยในการทำสารนิพนธ์ตลอดมา ตลอดจนอาจารย์สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน สนับสนุนและส่งเสริมทำให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสประสบความสำเร็จทางการศึกษา ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จ

ขอขอบใจเพื่อนๆ ร่วมรุ่น สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ปีการศึกษา 2551 ทุกคน ที่แบ่งปันความรู้ ความห่วงใย มีส่วนช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ผลแห่งความดีทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวถึงและมีได้กล่าวถึง ที่เป็นแรงบันดาลใจให้ผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน

ศศิธร สุขถมยา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ.....	18
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ.....	37
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....	43
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	47
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	48
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	72
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	75
อภิปรายผลการวิจัย	76
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	96
ภาคผนวก ข ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น.....	109
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	116
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทัศนคติต่อการบริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของคลินิก สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล	66
2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....	68
3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....	69
4 ผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....	70
5 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	110
6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ.....	111
7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก...	112
8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์.....	113
9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามคุณภาพการบริการ.....	114
10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....	115

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นการพัฒนากระบวนการสุขภาพที่ใส่ใจ ต่อความทุกข์ยาก ทั้งในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ให้มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจใน ประสิทธิภาพและคุณภาพมาตรฐานการบริการร่วมกัน โดยมีเป้าหมายตามแผนพัฒนาสุขภาพ แห่งชาติฉบับที่ 10. (2550 – 2554) ข้อหนึ่งว่าการประเมินความพึงพอใจทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ รวมทั้งสัมพันธภาพและการไว้เนื้อเชื่อใจกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ตลอดจนความเชื่อมั่นใน คุณภาพบริการ เพื่อให้รับรู้ถึงการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจสูงสุด และประโยชน์ในการประเมิน ความพึงพอใจนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการของโรงพยาบาล หรือสถานพยาบาลนั้นๆ ให้ดีขึ้น

ดังนั้นในปัจจุบัน องค์การที่ให้บริการด้านสุขภาพในประเทศไทยจึงต้องตื่นตัวในการปรับปรุง คุณภาพการบริการให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้ผู้รับบริการมีสิทธิ มี โอกาสที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อจะได้เลือกหรือแสวงหาบริการการรักษาพยาบาลที่ตนมีความพอใจ สูงสุด (งามจิตต์ จันทรสวัสดิ์. 2539: 146) ทางด้านผู้ประกอบวิชาชีพต่างๆ นั้น ต่างก็ต้องการพัฒนา ระบบการบริการให้มีคุณภาพในระดับที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนก็ตาม ซึ่งต่างก็ให้ ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรก โดยพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก (ทศพร ศิริสัมพันธ์. 2539: 19 - 22) ทั้งนี้เนื่องจากเป้าหมายของการบริการอยู่ที่ความพึงพอใจสูงสุด ของผู้รับบริการ ดังนั้น การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถวัดได้ว่า ระบบการ ให้บริการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายหรือไม่ อีกทั้งเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของ หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ ว่ามีความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมาก น้อยเพียงใด นอกจากนี้ยังสามารถวัดได้จากสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ ทางการแพทย์ การให้บริการโดยแพทย์ พยาบาล และการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่อื่นๆ (แพรวพรรณ ทูลธรรม. 2546: 26)

อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อน ละเอียดย่อน มี บุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีความเร่งรีบ รวดเร็วไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาด ความไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งที่ไม่พึง

ประสงค์ต่างๆ ได้ง่าย (สมชาติ ไตรรักษา. 2541: 70) ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานบริการสุขภาพ จึงถือเป็นสิ่งสำคัญและพึงประสงค์ของผู้มารับบริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ต้องอาศัยความเชื่อ ความศรัทธา ความมั่นใจและความไว้วางใจ อีกทั้งยังต้องมีคุณธรรม จริยธรรมที่ดีงาม ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรที่มีความสำคัญของประชาชนทุกชนชั้นในการให้บริการดูแลสุขภาพ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ด้วยเหตุนี้ภารกิจของโรงพยาบาล คือ ต้องสร้างศรัทธาให้ผู้มารับบริการไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าเป็นสถานบริการที่มีคุณภาพ

จากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มาเป็นเวลา 3 ปี และเนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชมีนโยบายมุ่งเน้นมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยและการบริหารจัดการในโรงพยาบาลทั้งในเรื่องคุณภาพและความปลอดภัย อีกทั้งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในคลินิกกายอุปกรณ์แต่ละวัน ซึ่งยังมีขึ้นต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นการปรารภของผู้รับบริการเกี่ยวกับสถานที่ในการให้บริการ ตลอดจนเวลาที่ใช้รอในการรับบริการแต่ละครั้ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้สำรวจข้อมูลกับผู้ใช้บริการของคลินิกกายอุปกรณ์ จำนวน 48 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ข้อ สอบถามผู้ใช้บริการดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ท่านคิดว่าขณะนี้การให้บริการของคลินิกกายอุปกรณ์ มีปัญหาในด้านใดบ้าง” (ด้านขั้นตอนให้บริการ, ด้านการบริการของนักกายอุปกรณ์, สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก, อุปกรณ์ที่ได้รับ ฯลฯ) ผลการสำรวจพบว่าปัญหาที่ผู้ใช้บริการตอบมากที่สุดคือ ปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 ได้แก่ จำนวนที่นั่งรอไม่เพียงพอ อากาศร้อน ไม่มีเครื่องปรับอากาศ เครื่องดื่มไม่เพียงพอ รองลงมาคือปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 15 คน ได้แก่การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ รอนาน อุปกรณ์ที่ได้รับไม่ถูกใจ คิดเป็นร้อยละ 31.25

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “ท่านคิดว่าปัญหาในข้อ 1 เกิดจากสาเหตุใดบ้าง” ผลการสำรวจพบว่าปัญหาด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตอบว่ามีสาเหตุมาจาก พื้นที่ของโรงพยาบาลเล็กไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ไม่มีการจัดระเบียบแบ่งแยกชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวกน้อย รองลงมาคือ ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตอบว่ามีสาเหตุมาจากการบริการที่ล่าช้า มีขั้นตอนมาก ต้องติดต่อหลายจุดกว่าจะได้รับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการให้บริการ

จากการสำรวจปัญหาดังกล่าวเบื้องต้น พบว่าปัญหาส่วนใหญ่ น่าจะเป็นปัญหาจากระบบการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ ดังที่ อรุณ รักรธรรม (2533: 109) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน จะต้องมีความสมบูรณ์ทุกๆ อย่างของการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นจึงควรเร่งดำเนินการแก้ไขในเรื่องของปัญหาต่างๆ ทั้งการจัดการระบบบริการ เพื่อสร้างศรัทธาและความพึงพอใจในบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร; และคณะ. 2536: 158) ที่กล่าวว่า ความคิดเห็นของผู้รับบริการเปรียบเสมือนกระจกเงาสະທ້ອນให้เห็นถึงคุณภาพบริการและชี้ให้เห็นถึงปัญหาอันแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องแก้ไขเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างเร่งด่วน ทั้งนี้เพราะงานบริการเปรียบเสมือนหัวใจของการจัดบริการ ซึ่งสุดท้ายแล้วผู้ที่ตัดสินใจว่าบริการนั้นดี หรือไม่นั่นคือผู้ใช้บริการ

ด้วยเหตุผลนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการวางแผนนโยบาย เพื่อปรับปรุง แก้ไขการบริการของคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งจะส่งผลต่อการบริการที่มีคุณภาพ และเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการมากขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการที่คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

2.1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1.1 อายุ

2.1.1.2 รายได้

2.1.1.3 บุคลิกภาพ

2.1.1.4 สุขภาพจิต

2.1.1.5 ทักษะติดต่อการบริการ

2.1.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่

2.1.2.1. ลักษณะทางกายภาพของคลินิก

2.1.2.2. สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์

2.1.2.3. คุณภาพการบริการ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการของคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการให้บริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทัศนคติต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1. อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับเป็นปีตั้งแต่ปี พ.ศ. ที่เกิดจนถึงปัจจุบันของผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2.1.2. รายได้ หมายถึง ฐานะทางเศรษฐกิจของผู้ใช้บริการที่ได้รับรวมกันเป็นรายเดือน

2.1.3. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทำให้มีลักษณะเฉพาะตัวของผู้ใช้บริการซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins' Activity Survey) โดยจำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.3.1. บุคลิกภาพแบบเอ ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่รักความก้าวหน้า ชอบฝ่าฟันอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย

2.1.3.2. บุคลิกภาพแบบบี ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ค่อนข้างเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงาน ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคอดทนและรอคอยได้

2.1.4. สุขภาพจิต หมายถึง สภาพจิตใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อตนเอง ผู้อื่น และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล โดยมีความสามารถในการปรับตัว มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและเหมาะสม มีความมั่นคงทางด้านจิตใจ และสามารถเผชิญปัญหาในชีวิตได้ โดยวัดจากการใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอส คิว 60 (Thai GHQ 60 – Thai General Health Questionnaire 60) ของเดวิด โกลด์เบิร์ก (David Goldberg) แปลเป็นภาษาไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ

2.1.5. ทัศนคติต่อการบริการ หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ ซึ่งจำแนกได้ 3 ด้านดังนี้

2.1.5.1. ด้านความคิด ได้แก่ การที่ผู้ใช้บริการเห็นคุณค่า ความสำคัญ และประโยชน์ในการบริการ

2.1.5.2. ด้านความรู้สึก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความสนใจของการบริการของนักกายอุปกรณ์

2.1.5.3. ด้านแนวโน้มการแสดงผลการได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้ใช้บริการแสดงถึงความเอาใจใส่ ปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ให้บริการ ชักถามเมื่อมีข้อสงสัย

2.2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

2.2.1. ลักษณะทางกายภาพของคลินิก หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1.1. สถานที่ ได้แก่ ลักษณะที่ตั้งและบริเวณของคลินิก ความสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทดี แสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีขนาดพอเหมาะกับจำนวนผู้ใช้บริการ และปราศจากกลิ่นรบกวน

2.2.1.2. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ ป้ายและเครื่องหมายประชาสัมพันธ์ มีความทันสมัย มีคุณภาพ และสัดส่วนพอเหมาะกับผู้ใช้บริการ

2.2.2. สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ หมายถึงการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการและนักกายอุปกรณ์ที่มีต่อกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีได้แก่การให้คำแนะนำ/ปรึกษา การพูดจาและกิริยามารยาทในการให้บริการของนักกายอุปกรณ์ การดูแลเอาใจใส่ แบ่งได้ดังนี้

2.2.2.1. การปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการที่ปฏิบัติต่อนักกายอุปกรณ์ ได้แก่ กิริยามารยาท การพูดจา การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ให้เกียรติ และรับฟังของผู้ใช้บริการที่มีต่อนักกายอุปกรณ์

2.2.2.2. การปฏิบัติตนของนักกายอุปกรณ์ที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่การให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา เมื่อมีปัญหาในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การดูแลเอาใจใส่ใกล้ชิดต่อผู้ใช้บริการ

2.2.3. คุณภาพการบริการ ได้แก่ การดูแล การให้คำปรึกษาในการรับบริการ ตลอดจนอุปกรณ์ที่ได้รับ ได้แก่ การตรวจประเมินและทำอุปกรณ์ของนักกายอุปกรณ์ การใช้เครื่องมือและวัสดุในการทำอุปกรณ์ คุณภาพของอุปกรณ์ที่ได้รับ ตลอดจนความรวดเร็วในการบริการ

3. ผู้ใช้บริการ หมายถึงผู้ป่วยที่มีความผิดปกติทางร่างกาย เช่นถูกตัดแขน/ขาหรือ ผู้ป่วยที่มีแขน/ขาอ่อนแรง เช่น โปลิโอ เท้าผิดรูป หลังคดผิดรูป ความพิการแต่กำเนิด และเป็นผู้มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิงที่มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ สามารถฟัง พูด และเขียนภาษาไทยได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

4. คลินิกกายอุปกรณ์ หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิต ซ่อม สร้าง แก้ไข ดัดแปลง อุปกรณ์ โดยนักกายอุปกรณ์ผู้เชี่ยวชาญให้แก่ผู้ที่มีความผิดปกติด้านการเคลื่อนไหว

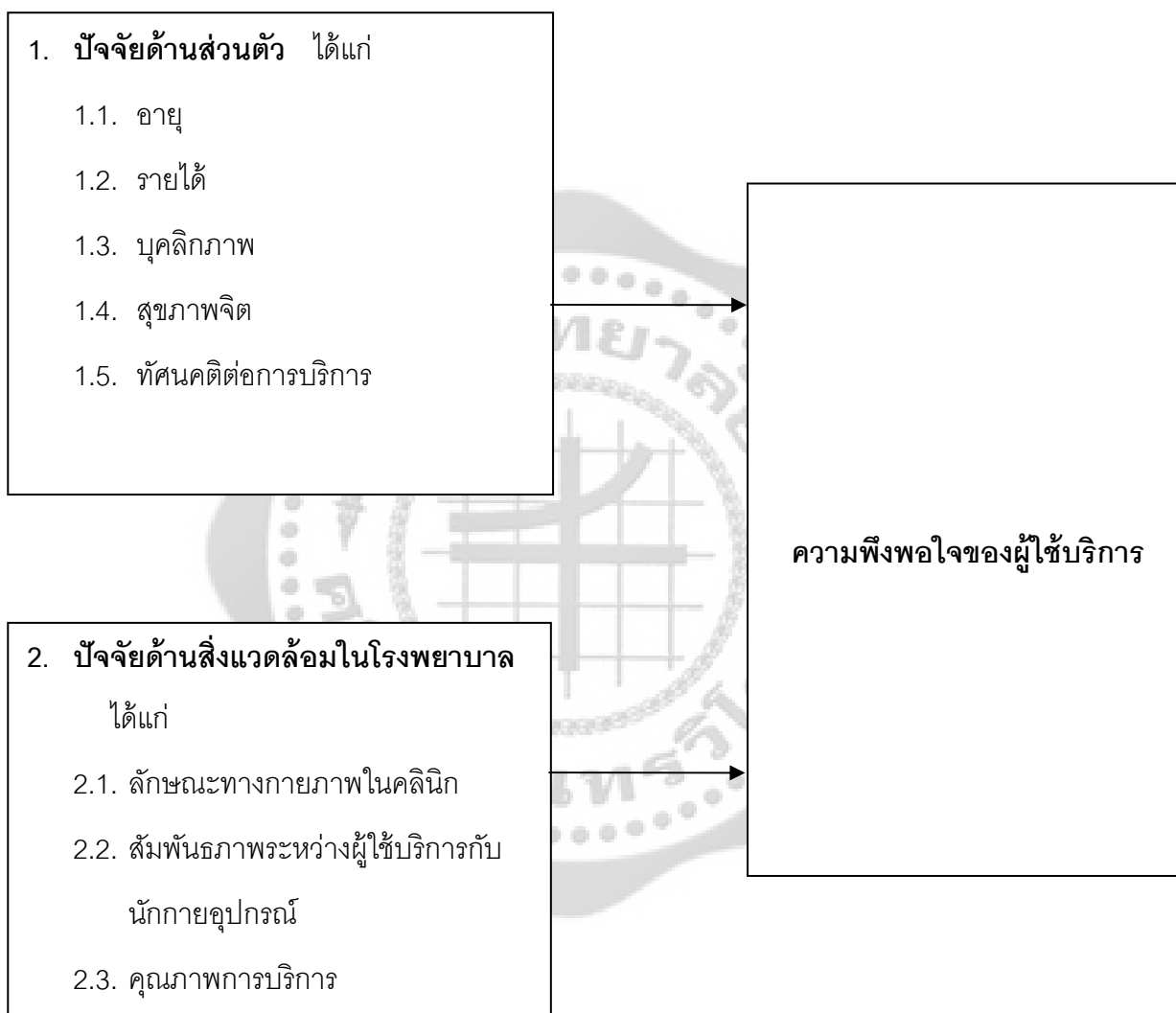
5. นักกายอุปกรณ์ บุคคลที่ทำหน้าที่ผลิต ซ่อม สร้าง แก้ไข ดัดแปลงอุปกรณ์ สำหรับผู้พิการ รวมถึงผู้ที่มีความผิดปกติด้านการเคลื่อนไหว เช่น แขนเทียม-ขาเทียม รองเท้าคนพิการ พลาสติค ป้องกันเท้าตก แผ่นเสริมรองเท้า อุปกรณ์ตามขา เป็นต้น



กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ปัจจัย 2 ด้านคือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทักษะติดต่อการบริการ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของคลินิก สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ และคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 1.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 2.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
 - 2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

หลุยส์ จำปาเทศ (2533: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ไม่ได้หมายความว่าเราจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะเวลาหนึ่ง ความพึงพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดความหมายไปในที่สุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537: 659) ให้ความหมายความพึงพอใจ ว่า หมายถึง ชอบ ชอบใจ พึงใจ สมใจ จุใจ

คำว่าความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ทิฟฟิน และแมคคอบมิกส์ (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538: 8; อ้างอิงจาก Tiffin; & McCormic. 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวการณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่ง และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วอลแมน (ภูมิศักดิ์ ฮานาฟี. 2542: 5; อ้างอิงจาก Wolman. 1978) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542: อ้างอิงจาก Aday; & Anderson. 1975: 4) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

อรรถพร (2546: 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

เพาเวอร์ (Powell. 1983: 17-18) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกๆ สิ่งที่ต้องการแต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้เป็นอย่างดี และเกิดความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก หรือการแสดงออกของบุคคลต่อการได้รับ การตอบสนองตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล โดยมีความสัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการถ้าหากได้รับ การตอบสนองในสิ่งที่ต้องการจะทำให้รู้สึกพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองตามความ ต้องการจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ

1.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534: 15) กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ก็คือจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด จากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

1.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2535: 24-37)

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความพึงพอใจ

มิลเลทท์ (Millet. 1954: 397-400) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

1.1.4 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆไว้หลายทฤษฎี

1.1.4.1 ทฤษฎีของโคร์แมน

โคร์แมน (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี ไพธิทอง, 2542: 161-162; อ้างอิงจาก Korman, A.K. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือทฤษฎีการสนองความต้องการ และทฤษฎีการอ้างอิง

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

1.1.4.2 ทฤษฎีของมัมฟอร์ด

มัมฟอร์ด (สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี ไพธิทอง, 2542: 162; อ้างอิงจาก Manford, E. 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H., Herzberg. F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวตน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

1.1.4.3 ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ (พยุงค์กิติ นามวรรณ, 2537: 53-54) มีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุดซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นแรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนองความพอใจ

มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการและความต้องการมีอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนองแล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง

ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับขั้นดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษาโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรกที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกาย ทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว

ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่องสารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้วมนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่างๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเราและต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไปอย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self - actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่นๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

1.1.4.4 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory) Alderfer ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence - Relatedness- Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ (Feildman and Arnold, 1983: 110) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

1.1.4.5 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์สเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัย(Two Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขา ได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น

ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองของความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่มีความสุข หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

โฉมยง เหลาโชติ (2536: 116) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระดับคุณภาพ การพยาบาล โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในและญาติจำนวน 200 คน พบว่าร้อยละ 69 มีความพึงพอใจในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างในหอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรมมีความพึงพอใจสูงสุด หอผู้ป่วย อายุรกรรมหญิงต่ำสุด อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สันทนา เจียมเจตจรูญ (2539: 72-73) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา โดยศึกษาสาเหตุของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบการบริการ ด้านกระบวนการบริการ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการระหว่างกลุ่มประเภทผู้ให้บริการบุคคลทั่วไปและบริษัทคู่สัญญา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าการบริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา มีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ซึ่งความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงค่อนข้างมากในสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงค่อนข้างปานกลาง และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านระบบการบริการ ในระดับปานกลางเท่านั้น

อารมณ อินทรเจียว และ วนิดา ปริยาศักดิ์ (2541: 167-172) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษานอกแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก โดยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 393 คน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่พบในภาพรวมร้อยละ 68.49 พึงพอใจปานกลางในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ จำนวนครั้งที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยผู้มารับบริการ 1-4 ครั้งในปีที่ผ่านมา มีความพึงพอใจมากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป สำหรับเพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่าง ของความพึงพอใจ

อรพินท์ ไชยพยอม (2542: 60-62) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.2 ปี ร้อยละ 37.9 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อยร้อยละ 41.2 ส่วนในด้านกรให้บริการที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจร้อยละ 68.8 และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ร้อยละ 53.3 ด้านที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจน้อย คือ คุณภาพบริการ ร้อยละ 72.2 ด้านข้อมูลที่ได้รับ การประสานบริการ ร้อยละ 67.6 ส่วนความสะดวก ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 59.7 ผู้รับบริการเข้าถึงบริการได้ในระดับปานกลาง ร้อยละ 56.7 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ณระดับดีร้อยละ 37.9

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543: 72) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการ รักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 255 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง คิดเป็น ร้อยละ 67.8 รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.0 และความพึงพอใจระดับต่ำ ร้อยละ 1.2 เมื่อจำแนกรายด้านและ รายชื่อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้เกียรติในเรื่อง ความเอาใจ ใส่ และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวก ในเรื่องความ เพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ (2543: 53-55) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ศิริเวช โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถาม 408 ชุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอก จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุดคือ การต้อนรับของพนักงาน ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของสถานที่ และจากผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน จำนวน 66 คน มีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนได้แก่ สถานที่ บริการของพยาบาล บริการของ แพทย์ และความสะดวกรวดเร็วและอื่นๆ และปัญหาของผู้ใช้บริการพบว่า ปัญหาที่จอตลอดไม่มีร่วมเงา บังแดด อยู่ในระดับที่รุนแรงที่สุด โรงพยาบาลอยู่ไกลจากที่พัก ที่จอตลอดไม่เพียงพอ ห้องตรวจไม่ เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่น้อยที่สุดคือ ปัญหาที่เกี่ยวกับพนักงาน

วิภา น้อยภู และคณะ (2544: 25-34) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วย นอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในกลุ่ม ตัวอย่าง 400 รายพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ส่วนเรื่องความสะดวกในการรับบริการ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพการ ประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่ามี เพียงเพศเรื่องเดียวเท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546: 50-51) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคและเป็นผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ของ โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 196 คน พบว่าผู้ใช้ บริการมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพโดยรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ด้านความสะดวก ด้าน การประสานงาน ด้านอรรถาศัยความสนใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการและด้านค่าใช้จ่ายอยู่ ในระดับมาก

เบลลิน และไครเลอร์ (Bellin; & Geiler. 1972: 7) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทางการแพทย์ที่เมืองเดอร์เซิลสเตอร์ สหรัฐอเมริกา พบว่าผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจมากคือ การที่แพทย์ให้คำอธิบายแก่ผู้ป่วยไม่เพียงพอ ไม่ให้โอกาสผู้ป่วยเล่าถึงปัญหาหรือการเจ็บป่วย และแพทย์มีท่าทีไม่เป็นกันเองกับผู้ป่วย

จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่าการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญ ผู้บริหารควรตระหนักถึงการวางแผนและกำหนดนโยบายที่เน้นให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยจะต้องตระหนักในปัจจัยด้านต่างๆ จากผลงานวิจัยข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากรทางการแพทย์ ตลอดจนการระบุนการการให้บริการ และราคา เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา นำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

ไมเยอร์และแอลเลน (Myer; & Allen. 1984) กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความยึดมั่นผูกพันมากกว่า เนื่องจากพึงพอใจในงานและได้รับตำแหน่งที่พึงพอใจ

นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์ (2534: 32) กล่าวว่าอายุของบุคคลที่เป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะ ซึ่งในคนปกติเมื่อมีอายุมากขึ้น ระดับวุฒิภาวะจะเจริญขึ้นตามวัย และบุคลิกภาพทั้งด้านความคิด และการกระทำ โดยจะค่อยๆ ปรับเปลี่ยนไปตามวัน บุคคลที่มีอายุมากขึ้นได้ทำงานหลายประการ มองโลกกว้างไกล ครอบคลุมและลึกซึ้งขึ้น ทำให้วุฒิภาวะเพิ่มขึ้น

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ สรุปได้ว่าอายุ หมายถึง จำนวนปีที่นับตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน โดยอายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดฐานะของบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติแตกต่างกันไปตามประสบการณ์การเรียนรู้

2.1.2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้

กิงพร ทองใบ (2541: 6) กล่าวว่าเงินเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นรายเดือนมีรูปแบบที่แน่นอนในช่วงระยะเวลาการจ่ายแต่ละครั้ง

บุญเสริม รวมทรัพย์ (2542: 10) กล่าวว่า เงินเดือน หมายถึง เงินที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้รับเป็นรายเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจของผู้ปฏิบัติหน้าที่

รายได้ต่อเดือนหรือเงินเดือนเป็นผลตอบแทนที่จูงใจให้คนปฏิบัติงานมีความสลับซับซ้อนอีกทั้งมีความสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภท ทุกระดับ ตั้งแต่ความต้องการด้านสรีรศาสตร์ไปถึงความต้องการที่สูงขึ้นไปตามลำดับขั้น

เมื่อบุคคลได้รับรู้ว่า อัตราส่วนของค่าตอบแทนที่ได้รับ และกำลังที่จะลงไปเท่าเทียมกับอัตราส่วนของผู้อื่น ในทางกลับกันความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลเห็นว่าอัตราส่วนค่าตอบแทนและความพยายามของตน น้อยกว่า หรือมากกว่าอัตราส่วนของเอวร่วมงาน จากการเปรียบเทียบ หากพบว่าการให้ค่าตอบแทนไม่เสมอภาคกับความพยายามที่บุคคลกระทำลงไปบุคคลอาจจะเกิดความรู้สึกตึงเครียด และกดดัน ดังนั้นเพื่อลดความตึงเครียด บุคคลอาจดำเนินการดังต่อไปนี้

1. บุคคลอาจลดการทำงาน โดยการขาดงาน หรืออาจเพิ่มการทำงาน โดยกะดือรื้อวัน หรือขยันขันแข็งมากขึ้น

2. บุคคลอาจจะขอเงินเดือนเพิ่ม หรือประโยชน์บริการต่างๆ เพิ่มขึ้น

3. ปรับเปลี่ยนการรับรู้ หมายถึงกระบวนการประเมินการเปรียบเทียบอีกครั้ง เช่น บางคนอาจเปลี่ยนค่านิยมดั้งเดิมที่มีต่อปัจจัยการนำเข้า และค่าตอบแทน หรือบางคนคิดว่าตัดสินใจผิดในการประเมินอัตราส่วนของบุคคลอื่น

4. เปลี่ยนตัวบุคคลที่เปรียบเทียบ เช่น เปลี่ยนบุคคลที่เปรียบเทียบ เนื่องจากบุคคลเดิมเป็นบุคคลที่มีความสามารถพิเศษ หรือเกี่ยวข้องเป็นญาติกับเจ้าของกิจการ

5. ลาออก หรือขอย้ายงาน ซึ่งเป็นวิธีการสุดท้ายหากวิธีอื่นๆ ไม่ได้ผล

ความไม่พึงพอใจต่อค่าจ้าง และระบบการเลื่อนขั้น ตำแหน่งมีผลต่อการทำงาน จากการสำรวจงานวิจัย 13 ชิ้น ในกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ได้แก่ วิศวกร พนักงานโรงกลั่นน้ำมัน นักวิทยาศาสตร์ นักบริหารและพนักงานโรงงาน พบว่า มีงานวิจัย 11 ชิ้นที่ยืนยันว่าการลาออก โยกย้าย ของพนักงานจากกลุ่มอาชีพต่างๆ เป็นเพราะไม่พอใจค่าจ้างและระบบการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือนในหน่วยงาน (จิระจิตต์ ราคา. 2525: 61; อ้างอิงจาก Bass; & Ryterland. 1975)

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับรายได้ สรุปได้ว่า รายได้ หมายถึงค่าตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้รับ โดยมักมีรูปแบบและเวลาที่แน่นอนในการจ่ายแต่ละครั้ง

2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.3.1. ความหมายของบุคลิกภาพ

อัลพอร์ต (Allport 1969: 6) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะส่วนรวมของบุคคลแต่ละคน สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งมีระบบทั้งร่างกายและจิตใจ กำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่น

เอ็ดเวิร์ด (Edward 1969: 26) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ แบบอย่างของความประพฤติของแต่ละบุคคล ซึ่งเกิดจากโครงสร้างทางกายภาพ และประสบการณ์ในอดีตอันมีผลต่อโครงสร้างทางด้านอารมณ์และลักษณะนิสัย และจะไม่วิเคราะห์เป็นส่วนย่อยๆ

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2531: 5-6) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน โดยส่วนภายนอกคือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน เป็นต้น และส่วนภายในคือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝัน ความปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ เป็นต้น

กันยา สุวรรณแสง (2533: 4) กล่าวถึง บุคลิกภาพว่ามีได้เกิดขึ้นได้ตามลำพังต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ อีกหลายประการ เริ่มต้นตั้งแต่ตัวของเจ้าของบุคลิกภาพเอง พฤติกรรมที่เป็นสิ่งทำให้มองเห็นแล้วจึงจะสรุปลักษณะบุคลิกภาพ ตระหนักในบุคลิกภาพของตนเองตลอดจนลักษณะเฉพาะ เช่น ทักษะคติ ค่านิยม แรงจูงใจ พันธุกรรม การที่ลงความเห็นว่าบุคคลใดมีบุคลิกภาพอย่างไรมันก็คือ การยอมรับบุคคลนั้นทั้งหมด โดยทั่วไปแล้วจะไม่วิเคราะห์เป็นส่วนย่อยๆ

บุคลิกภาพแบบเอ และบุคลิกภาพแบบบี

การศึกษาบุคลิกภาพแบบเอ และแบบบี นั้น ฟรีดแมน และโรสแมน (Friendman; & Roseman. 1974: 164) กล่าวว่า

บุคลิกภาพแบบเอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อน ชอบแข่งขัน และก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้ออกกำลังกาย ทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบบี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน ไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อยๆ เชื่อยๆ ชอบการพักผ่อนดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและไม่ชอบทำงานในเวลาอันรีบด่วน

2.1.3.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2550: 41-44) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญในการพัฒนาบุคลิกภาพนั้น ประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งที่ถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากนั้นเป็นลักษณะทางกาย เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผม ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิดและข้อบกพร่องทางร่างกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี สีระชะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน ฯลฯ ซึ่งลักษณะเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของมนุษย์ ทั้งพัฒนาการทางกาย จิตใจและบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อพัฒนาการของมนุษย์คือบุคคลอื่นๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากมาต่อการพัฒนาทางบุคลิกภาพ ทศนคติและพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของบุคคล แสดงถึง ระดับพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่อดีตจนปัจจุบัน

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ สรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวโดยรวมของบุคคล ที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ไม่สามารถเกิดได้เอง จะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ อีกหลายประการ เช่น ค่านิยม แรงจูงใจ ทศนคติ และกรรมพันธุ์ เป็นต้น

2.1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

มูลี่ (Mouly. 1965: 165-167) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิต หมายถึง การกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อสนองความต้องการของบุคคล เพื่อลดความตึงเครียดทางอารมณ์ เพื่อการปรับตัว สัมพันธภาพที่ดีงามระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เช่น เพศ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสภาพสังคม

จาโฮดา (Jahoda. 1970: 25-28) สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะทางจิตที่สมบูรณ์ของแต่ละบุคคลจะต้องพิจารณาองค์ประกอบ 6 ประการ คือ เจตคติที่ดีต่อตนเอง การสร้างความเจริญเติบโต พัฒนาการให้บังเกิดขึ้นแก่ตนเอง การสร้างบูรณาการแห่งบุคลิกภาพของตนเอง การมีอิสระในการปกครองตนเอง การรับรู้ความจริงและรอบรู้ในสิ่งแวดล้อมรอบตัว

กองสุขภาพจิต (2532: 1) ได้ให้ความหมายสุขภาพจิต คือ สภาพความสมบูรณ์ของจิตใจ โดยดูจากสมรรถภาพของจิตใจ ความสามารถในเรื่องต่อไปนี้

1. การกระชับมิตร หมายถึง ความสามารถในการผูกมิตร การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างอย่างราบรื่นและเป็นสุข

2. การพิชิตอุปสรรค หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหา ปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้ ก่อประโยชน์ในความเป็นอยู่และการเปลี่ยนแปลงของสังคม

3. รู้จักพอใจ หมายถึง ความสามารถในการยอมรับสิ่งเป็นจริงด้วยความสบายใจ องค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ให้ความหมาย สุขภาพจิต หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปรับตัวให้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ไม่มีความขัดแย้งภายในใจ เรื่องสุขภาพจิตจึงไม่ได้หมายถึงคนที่ไม่ได้เป็นโรคประสาทหรือโรคจิตเท่านั้น (อารี พันธุ์ณี. 2546: 299)

กรมการแพทย์ (2539: 3) ได้ให้ความหมายสุขภาพจิต คือ สภาพจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา ปรับตัวและจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคม สภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสุขสบายตามอัตภาพ และปราศจากอาการโรคจิตโรคประสาท

วิทยากร เชียงกูล (2546: 118) ได้ให้ความหมายสุขภาพจิต (Mental Health) คือการมีจิตใจที่มีสุขภาพดี ซึ่งไม่ได้หมายถึง ความสามารถทางปัญญาเท่านั้น แต่ยังหมายถึงความสามารถที่จะจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวัน ความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต สรุปได้ว่า สุขภาพจิต หมายถึง ความสมบูรณ์ของจิตใจ สภาพจิตใจของบุคคลที่สามารถแก้ปัญหา และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เพื่อให้อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข โดยปราศจากความขัดแย้งภายในจิตใจ ที่ทำให้เกิดความผิดปกติทางอารมณ์ จิตใจ

2.1.5 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการบริการ

2.1.5.1. ความหมายของทัศนคติต่อการให้บริการ

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ (2544: 25) ได้ให้ความหมายว่า เจตคติต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการ อันส่งผลให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่งด้วยการแสดงออกในทางบวกหรือลบได้ ซึ่งสถานการณ์การบริการบุคคลจะประเมินว่าการบริการนั้นๆ เป็นอย่างไร (ถูกใจ-ไม่ถูกใจ เต็มใจให้บริการ-ไม่เต็มใจให้บริการ ประทับใจ-ไม่ประทับใจ) และบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อบริการนั้นๆ ไปในลักษณะใด (ชมเชย-ตำหนิ อารมณ์ดี-อารมณ์ไม่ดี เรียกใช้บริการ-ไม่เรียกใช้บริการ) ทั้งนี้ พฤติกรรมการแสดงออกที่ดีขึ้นจะส่งผลต่อเจตคติของบุคคลที่มีต่อการบริการครั้งต่อไปได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540: 4) กล่าวว่า เจตคติในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการ อันส่งผลให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง ด้วยการแสดงออกในทางบวกหรือทางลบได้ ทั้งนี้การทำความเข้าใจเกี่ยวกับ เจตคติในการบริการ มีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการจัดการระบบการบริการเป็นอย่างมาก

2.1.5.2. ลักษณะของเจตคติต่อการบริการ

เจตคติของบุคคลต่อการบริการมีส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดกิจกรรมการประสบความสำเร็จได้ เพราะเจตคติที่ดีของลูกค้าต่อการบริการจะเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมบริการที่ผู้ขายบริการต้องการ และเจตคติที่ดีของผู้ปฏิบัติงานบริการจะช่วยให้การดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของเจตคติในการบริการจึงเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อจะได้นำความรู้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ในการวางแผนจัดการระบบการบริการที่จะก่อให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการบริการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการและส่งผลให้การบริการดำเนินไปด้วยดี

เจตคติในการบริการมีลักษณะเช่นเดียวกับเจตคติโดยทั่วไป (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2544: 8-10) ดังนี้

1. เจตคติเป็นสิ่งที่พัฒนามาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคคล เจตคติไม่ใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวในโลกของความเป็นจริงที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลทั้งโดยตรงและโดยอ้อม เช่น การติดต่อใช้บริการต่างๆ ในชีวิตประจำวัน การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการจากเพื่อน หรือสื่อประเภทต่างๆ การได้รับการปลูกฝังค่านิยมต่อการให้บริการ เป็นต้น การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลนี้เป็นการจัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลต่อสิ่งนั้นไปในทางบวกหรือทางลบได้ตลอดเวลา ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการบริการจะเกิดเป็นการเรียนรู้ที่พัฒนาเจตคติในการบริการของแต่ละบุคคล

2. เจตคติมีโครงสร้างพื้นฐานมาจากความเชื่อที่เชื่อมโยงกัน บุคคลจะสร้างเจตคติต่อสิ่งใด จะอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อที่สัมพันธ์กันหลายๆ ความเชื่อซึ่งได้มาจากการรับรู้และความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ โดยบุคคลจะมีการจัดการกับข้อมูลการเรียนรู้เป็นองค์รวมของความเชื่อที่สัมพันธ์กันหรือสอดคล้องกัน อาจกล่าวได้ว่าเจตคติเป็นองค์รวมของความเชื่อที่มีลักษณะเป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคลเชื่อว่าโรงแรมระดับห้าดาวให้บริการห้องพักและการรับรองแขกที่ดีที่สุดก็จะมีเจตคติในทางบวกต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการดังกล่าว เพราะได้ยินชื่อเสียงมานานและไม่มีผู้ตำหนิ ขอบกพร่องใดๆ ถึงแม้ว่าจะมีราคาแพง ผู้ซื้อก็มีความเชื่อ

ว่าจะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพไว้วางใจได้

3. เจตคติมีทิศทางการประเมินที่อ้างอิงตัวบุคคลและสิ่งของ บุคคลจำเป็นต้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันอยู่ตลอดเวลา แบบของการปฏิบัติได้ตอบสนองสิ่งเหล่านี้จะถูกเก็บสะสมไว้ในความรู้สึกนึกคิด และสะท้อนออกมาเป็นความโน้มเอียงที่จะถูกนำมาประเมินเป็นความชอบหรือไม่ชอบตัวบุคคลหรือสิ่งของบางอย่างได้ เช่นบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อช่วงชีวิตวัยเด็กที่อยู่ชั้นอนุบาลได้รู้จักเพื่อนและเล่นของเล่นมากมายด้วยการเอาใจใส่อย่างอบอุ่นของครู เมื่อมีลูกก็จะส่งลูกเข้ารับบริการโรงเรียนอนุบาลที่จัดสภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกับที่ตนเองมีประสบการณ์ หรือบุคคลมีความรู้สึกไม่ดีต่อบริการรรโรงเรียนก็จะไม่ส่งลูกไปโรงเรียนด้วยรถโรงเรียน แต่ไปรับ-ส่งลูกไปโรงเรียนด้วยตนเอง เป็นต้น

4. เจตคติสามารถปรับเปลี่ยนได้ด้วยอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมตัวบุคคล เจตคติเป็นสิ่งที่บุคคลสั่งสมจากประสบการณ์ต่างๆ มาเป็นเวลานานพอสมควร จึงมีความมั่นคงค่อนข้าง จะสม่ำเสมออยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงเจตคติจึงทำได้ยากและต้องใช้ระยะเวลาเพื่อเข้าไปจัดระเบียบแนวความคิดความเชื่อเดิมเสียใหม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของเหตุการณ์หรือสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวบุคคล ระดับความเข้มของความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปริมาณความมากน้อยของการเปลี่ยนแปลงเจตคติก็เป็นไปได้ง่าย เมื่อสร้างประสบการณ์ในสภาพแวดล้อมใหม่ เช่นบุคคลไม่ชอบรับประทานอาหารเช้าจืด เพราะรู้สึกว่ามันน่ารับประทาน แต่ถ้าผู้ขายคำนึงถึงการรับประทานอาหารเช้าจืดที่อำนวยความสะดวกและประหยัดเวลา ก็เป็นไปได้

5. เจตคติเป็นความพร้อมที่จะแสดงออกทางพฤติกรรม เจตคติเกี่ยวข้องกับการรับรู้เรียนรู้และได้ตอบสนองสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้เป็นแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลประเมินความรู้สึกนึกคิดและพร้อมที่จะแสดงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา ซึ่งบุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ด้วยคำพูด หรือท่าทางต่างๆ เรียกว่า “พฤติกรรมภายนอก” และพฤติกรรมสังเกตไม่ได้ เรียกว่า “พฤติกรรมภายใน” เป็นพฤติกรรมที่ไม่แสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบหรือเป็นความรู้สึกที่เป็นกลาง เช่น บุคคลมีเจตคติไม่ดีต่อการบริการล้างถ้วยของร้านแห่งหนึ่งก็อาจจะไม่ใช้บริการร้านนั้นและอาจแสดงความไม่พึงพอใจด้วยอาการโกรธเคืองที่คนอื่นไปใช้บริการร้านนี้ได้ (พฤติกรรมภายนอก) หรือ บุคคลรู้สึกไม่ชอบการบริการแต่ไม่แสดงท่าทีใดๆ เก็บความรู้สึกไว้ภายในไม่สนใจใช้บริการนี้อีกต่อไป (พฤติกรรมภายใน)

2.1.5.3. ความสำคัญของเจตคติต่อการบริการ

ในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการบริการต่างพยายามสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการให้กับผู้บริโภคหรือลูกค้า เพื่อให้เจตคติที่ดีเป็นพลังกระตุ้น (Motivational force) ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการใช้บริการต่างๆ เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการใด ก็ย่อมเป็นโอกาสให้ธุรกิจได้นำเสนอบริการที่จะก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้บริโภคได้ อันจะนำไปสู่การสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาเจตคติในการบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความเข้าใจเรื่องนี้จะนำมาซึ่งการจัดการระบบการบริการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เป็นที่ทราบว่าเป็นเจตคติเป็นตัวการสำคัญที่ชักจูงผู้บริโภคเข้าสู่ระบบการบริการ ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคต่อการบริการทั้งในด้านความต้องการและลักษณะของบริการที่ลูกค้าชอบ จึงนับว่าเจตคติมีความสำคัญต่อการบริการทั้งในแง่ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. 2544: 6) ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการในการบริหาร การบริการและการปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงเจตคติที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ดังนี้

1.1 เจตคติเป็นตัวบ่งบอกความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ การศึกษาวิเคราะห์เจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าหรือผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการ จะทำให้องค์กรบริการสามารถค้นหาคำตอบได้ว่า สิ่งที่ลูกค้าต้องการในการให้บริการหนึ่งๆ ควรจะมีลักษณะอย่างไร สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการคืออะไร สิ่งใดคือสิ่งที่ลูกค้าชอบและไม่เกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อการวางแผนจัดการระบบการบริการให้มีรูปแบบตามความต้องการ ความคาดหวัง และความชอบของลูกค้าเป็นสำคัญ

1.2 เจตคติใช้ในการแบ่งส่วนตลาดและเลือกส่วนตลาดที่เป็นกลุ่มตลาดเป้าหมายการแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มย่อยๆ ตามเจตคติของลูกค้าที่มีต่อการบริการ จะทำให้องค์กรบริการทราบกลุ่มของลูกค้าประเภทต่างๆ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และสามารถนำมาเสนอบริการได้ตรงกับความชอบหรือความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเหมาะสม

1.3 เจตคติเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ การติดตามการร้องเรียน เสียคำหนิ และการสอบถามปัญหาต่างๆ จากลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ จะให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการ องค์กรบริการที่ให้ความสนใจสำรวจเจตคติของลูกค้าที่มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ย่อมสามารถรับรู้

ถึงความพึงพอใจและความไม่พอใจของลูกค้าในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างแท้จริง

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้บริโภคใช้เจตคติในการดำเนินชีวิตประจำวันให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีคุณภาพ ดังนี้

2.1 เจตคติเป็นตัวผลักดันความต้องการให้มีการแสดงออก เจตคติของแต่ละบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ในสังคมจนเกิดเป็นประสบการณ์ความรู้สึกนึกคิดที่นำไปสู่การแสดงออกของบุคคลหนึ่งต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ที่เกี่ยวข้อง โดยเป็นผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตนต้องการออกมา ซึ่งการตอบสนองของความต้องการอาจเป็นไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคลว่าเป็นไปตามความคาดหวังมากน้อยเพียงใด

2.2 เจตคติช่วยกำหนดการตัดสินใจซื้อบริการของบุคคล ในสถานการณ์ของการตัดสินใจซื้อบริการ เจตคติของผู้รับบริการจะมีอิทธิพลต่อความต้องการซื้อบริการในด้านต่างๆ และรูปแบบของบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับ ทั้งยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการในแต่ละครั้งเป็นอย่างมากเพราะผู้รับบริการสามารถรับรู้และเกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจในการบริการนั้นได้ทันที ซึ่งผู้รับบริการจะเก็บเป็นข้อมูลในการพิจารณาเลือกซื้อหรือใช้บริการครั้งต่อไปได้

จะเห็นได้ว่าการสร้างเจตคติที่ดีต่อการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการของผู้ให้บริการและการรับรู้ในคุณค่าของการบริการเพื่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้รับบริการ อันจะส่งผลให้การจัดการบริการสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการรวมทั้งก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการอีกต่อไป

2.1.5.4. ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ให้บริการ

การดำเนินงานด้านการบริการให้เป็นไปอย่างราบรื่นมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับเจตคติของผู้ให้บริการเป็นประการสำคัญ การศึกษาเจตคติของผู้ให้บริการทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมบริการของผู้ให้บริการอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้อย่างแท้จริง

ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติของผู้ให้บริการ (คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยา
การบริการ. 2544: 15) มีปัจจัยที่สำคัญๆ ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่
โครงสร้างในลักษณะรวมของบุคคลที่ได้รับการหล่อหลอมมาจากสิ่งแวดล้อมรอบตัว และทำให้เกิดเป็น
นลักษณะนิสัยการแสดงออกที่แตกต่างกันไปแต่ละบุคคล บุคคลที่มีบุคลิกภาพร่าเริง เปิดเผย และมี
น้ำใจต่อผู้อื่นจะมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการมากกว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าว เอาแต่ใจตนเอง
และปรับตัวเข้ากับผู้อื่นยาก

2. ลักษณะงาน บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตนสนใจและมีลักษณะตรง
กับความรู้ ความสามารถหรือความถนัดส่วนบุคคลย่อมยินดีที่จะทุ่มเทความพยายามและมีความต้อง
การที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีมากกว่าการทำงานที่ไม่ตรงกับความสามารถในทาง
ที่ได้ติดต่อกับลูกค้าตลอดเวลา

3. สภาพการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมทั้งกายภาพและจิตภาพให้เกิดความ
สะดวกสบายและมีบรรยากาศที่ดีในการทำงานด้วยความร่วมมืออันดี เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างเจตคติที่
ดีต่อผู้ให้บริการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึที่ดีและให้ความสนใจกับการปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ
และมีประสิทธิภาพ

4. ผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานทั้งในระดับผู้บริหารและผู้
ปฏิบัติงานในองค์การบริการและความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน จะก่อให้เกิด
เจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานบริการให้กับลูกค้าด้วย หากผู้ร่วมงานมีแต่ความขัดแย้งไม่เข้าใจกันย่อม
ก่อให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน

5. ประสบการณ์การทำงาน การกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ทำให้
บุคคลเรียนรู้วิธีโต้ตอบต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ในสภาพแวดล้อมและมีเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางบวกหรือลบ
ได้ เช่น การให้บริการด้วยความตั้งใจจนได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการย่อมก่อให้เกิดเจตคติที่ดี ต่อ
การให้บริการ การรู้จักสังเกตบุคลิกภาพของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ถูกใจผู้รับ
บริการได้ทันที มีผลต่อเจตคติที่ดีของผู้ให้บริการที่นำไปสู่ให้บริการที่มีคุณภาพต่อไป

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติการบริการ สรุปได้ว่าทัศนคติ หรือเจตคติ หมายถึง
ความรู้สึนึกคิดของบุคคลที่มีต่อการบริการนั้นๆ ประกอบด้วยทัศนคติทางบวก และทัศนคติทางลบ
ซึ่งทัศนคติจะเป็นไปในทิศทางใดนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากสถานบริการนั้น
ทัศนคติจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเลือกเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ

2.1.6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในโรงพยาบาล

วรรณ ฦ สงขลา (2530: 18) ได้ให้ความหมายบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมตัวผู้ทำงานที่มีผลกระทบต่อสุขภาพทางร่างกายและวัตถุอันครอบคลุมไปถึง การหยุดพักผ่อน สุขภาพอนามัย ความปลอดภัย สุขภาพจิต สภาพแวดล้อมที่กระทบต่อสังคมและ เศรษฐกิจ การสังสรรค์กับผู้ร่วมงาน สันทนาการ รายได้ของผู้ทำงานมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจใน การทำงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 107) กล่าวว่า การจัดการต่างๆ ซึ่งก็คือระบบบริหารขององค์กร ลักษณะธรรมชาติขององค์กร หรือสถานการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย อุณหภูมิ แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญใน การทำงาน

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในโรงพยาบาล สรุปได้ว่าลักษณะทาง กายภาพของที่ทำงาน ซึ่งหมายรวมถึงความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย และสภาพแวดล้อม ของสถานที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน และเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดความพึง พอใจในการทำงาน

2.1.7. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ

วิจิตร อวระกุล (2526: 20) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้าง น้อยบ้าง จากดีที่สุด ดีมาก ดี ค่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลวน้อย เลวมาก เหล่านี้คละกันไป บุคคลจึงต้อง เผชิญและสัมพันธภาพกับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ไพไลรัตน์ ทองอุไร (2529: 57) กล่าวว่า สัมพันธภาพ หมายถึง การทำให้เกิดการมี ปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้เป็นกระบวนการระหว่างบุคคลขึ้น โดยพยายามทำให้การปฏิสัมพันธ์กันนั้นเกิด การยอมรับซึ่งกันและกัน

บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดมนกุล (2538: 9) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพ ของพยาบาลกับผู้ป่วยไว้ว่า เป็นกระบวนการพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย โดย พยาบาลจะทำหน้าที่ปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกถึงความมีคุณค่าของตนเอง รู้ สึกถึงพลังความสามารถของตนเองและช่วยเหลือให้ผู้ป่วยได้ติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทางสุขภาพ อนามัย

ทราเวล บี (Travel Bee. 1968: 121) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย เป็นวิธีที่ประสงค์จะทำให้การพยาบาลนั้นสำเร็จ กล่าวคือ เน้นการช่วยเหลือบุคคลในการป้องกันหรือต่อสู้กับประสบการณ์ในการเจ็บป่วย การได้รับความทุกข์ทรมานและช่วยเขาหรือปลอบเขา ในการค้นหาความหมายของประสบการณ์นั้น

สัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยนั้น เป็นสัมพันธภาพที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการช่วยเหลือโดยที่พยาบาลจะต้องรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และกิจกรรมการพยาบาลที่ควรให้แก่ผู้ป่วย เพื่อช่วยป้องกันความเจ็บป่วยและคงไว้ซึ่งการมีสุขภาพดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ช่วยเหลือและให้การรักษา ผู้ป่วยทางด้าน ร่างกาย จิตใจ และสังคม พยาบาลจะเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีการยอมรับความเจ็บป่วย ได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ และความเจ็บป่วยของตนเองซึ่งจะส่งผลให้ความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งทัศนคติของ (2530: 1226) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยไว้ ดังนี้

1. มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่บุคคล ครอบครัว และสังคม
2. มีลักษณะเป็นการช่วยเหลือ โดยพยาบาลเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วย ครอบครัว และสังคม
3. เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอน มีการเริ่มต้น ดำเนินไปและสิ้นสุด ตลอดระยะเวลาต้องมีการประเมินผล มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลง
4. พยาบาลผู้ให้บริการต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ โดยได้รับการศึกษาและมีฝึกฝนจาก สถาบันการศึกษาวิชาชีพ
5. สัมพันธภาพดำเนินไปภายใต้ภาวะเป็ยียบ และจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล

แนวความคิดของ เพปพลาว (ปีลดี อุณหเลขกะ. 2533: 20; อ้างอิงจาก Peplau. 1952) เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ได้เน้นการมีสัมพันธภาพในรูปแบบเพื่อการรักษา โดยที่พยาบาลและผู้ป่วยร่วมกันวางแผน แก้ไขปัญหา เน้นการสังเกต การใช้กระบวนการสื่อสาร และมีเป้าหมายสุดท้ายคือตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย โดยในระยะเริ่มต้น พยาบาลและผู้ป่วยจะ เป็นเหมือนคนแปลกหน้าต่อกัน ในช่วงนี้พยาบาลมีหน้าที่สร้างความไว้วางใจกับผู้ป่วย โดยให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น มีท่าทีน่าเชื่อถือ ยอมรับพฤติกรรมที่ผู้ป่วยแสดงออก เพื่อเกิดความไว้วางใจ ผู้ป่วยจะบอกปัญหาของตนแก่พยาบาล ส่วนพยาบาลก็สามารถที่จะรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นได้จากผู้ป่วย และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บิดา มารดา สามี ภรรยา หรือเพื่อน เป็นต้น เมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนแล้วพยาบาลจึงจะนำไปตั้งข้อวินิจฉัยทางการพยาบาล และลงมือปฏิบัติการพยาบาล สัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยมีส่วนช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ สัมพันธภาพจะดำเนินต่อไปอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งถึงระยะ

สุดท้าย เมื่อปัญหานั้นได้รับการแก้ไขและผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองสามารถเผชิญกับสิ่งแวดล้อมได้

2.1.7.1. องค์ประกอบสำคัญในการดำเนินสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

เนื่องจากสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยมีลักษณะเป็นสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ความต้องการของผู้ป่วย ได้รับการตอบสนองตามความเหมาะสม มีองค์ประกอบ สำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินสัมพันธภาพเป็นไปด้วยดี ดังนี้

1. การเคารพความเป็นบุคคลของผู้อื่น หมายถึง การที่พยาบาลมีความรู้สึกและแสดงออกถึงความนับถือคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้ป่วย ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพราะการแสดงความเคารพเป็นการทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญได้รับการดูแลอย่างแท้จริงจากพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยได้พัฒนาไปสู่การมีภาวะ สุขภาพที่ดีอีกด้วย ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ป่วยไม่ได้รับการเคารพในความเป็นบุคคล จะรู้สึกว่าตนเองถูกละเลยและเหมือนถูกทำร้าย เช่น เมื่อผู้ป่วยถามคำถามแต่ไม่ได้ความสนใจที่จะตอบจากเจ้าหน้าที่ทำให้รู้สึกโกรธและมีปฏิกิริยาไม่ยอมรับเจ้าหน้าที่เหล่านั้นทันที ซึ่งจะมีผลให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลลดลง พฤติกรรมต่างๆ ในการดำเนินสัมพันธภาพที่แสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีการเคารพความเป็นบุคคลของผู้ป่วย ได้แก่ การแนะนำตัวเอง การจำชื่อ การเรียกชื่อผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เรียกผู้ป่วยด้วยคำนำหน้าที่สุภาพ มีสีหน้าแสดงความเอาใจใส่ ขณะสนทนามีการสบตากับผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ให้ความสนใจเมื่อผู้ป่วยซักถาม นอกจากนี้ควรแสดงให้เห็นว่าพยาบาลคือผู้ที่จะมาช่วยเหลือไม่ใช่เป็นผู้ที่จะมาเปลี่ยนแปลงผู้ป่วย (บุญศรี ปรารบณศักดิ์ และ ศิริพร จิรววัฒนกุล. 2538: 95)

2. การยอมรับบุคคลอื่น หมายถึง การสื่อความหมายให้ผู้ป่วยรู้สึกไว้วางใจ อ่อนน้อม มีความมั่นคงทางจิตใจและรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า การยอมรับไม่ใช่การแสดงความคิดเห็น ด้วยทั้งหมด แต่หมายถึงการแสดงความสนใจในตัวผู้ป่วยอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองในรูปของคำพูด และการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางได้อย่างเป็นอิสระ และมีความเป็นจริงมากที่สุด (อรพรรณ พุ่มอาภรณ์. 2533: 45; อ้างอิงจาก Perry; & Potter. 1995) พยาบาลไม่ควรแสดงอาการยอมรับบ่อยๆ หรือทุกครั้งเสมอไป หรือใช้ความเงิบในการมีสัมพันธภาพกับผู้ป่วย เพราะอาจจะทำให้ผู้ป่วยแปลความหมายว่า พยาบาลไม่ยอมรับตนเองอย่างแท้จริง หรือเพียงเห็นด้วยเพื่อให้ผ่านพ้นสถานการณ์เหล่านั้นไป นอกจากนี้การแสดงพฤติกรรมและอารมณ์ของพยาบาลที่ไม่สอดคล้องกับคำพูด จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจ และขาดความเชื่อถือในตัวพยาบาล และปฏิเสธการรักษาพยาบาลจนเกิดเป็นผลเสียกับผู้ป่วยได้ พยาบาลสามารถแสดงการยอมรับผู้ป่วยได้โดยการรับฟังด้วยท่าทีที่แสดงความสนใจและตอบสนองด้วยความจริงใจทั้งการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางและ

คำพูด เช่น การตอบรับร่วมกับกิริยาผองคีรีระะ แสดงสีหน้าว่าเข้าใจและให้ความรู้สึกอบอุ่นแก่ผู้ป่วย จะช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกว่ามีใจที่ใกล้ชิดกับพยาบาล มีผลให้การรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ป่วยให้การยอมรับมั่นใจในพยาบาล และให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี

3. การเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น หมายถึง พยาบาลสามารถที่จะรับรู้อารมณ์ และความรู้สึกของผู้ป่วย การที่จะแสดงว่ามีความเข้าใจ รับรู้อารมณ์ที่เปลี่ยนแปลง และความรู้สึกของผู้ป่วยนั้นอาจแสดงออกในรูปการใช้คำพูด หรือกิริยาต่างๆ ก็ได้ การเข้าใจความรู้สึกของผู้ป่วยนั้นจะต้องเป็นความรู้สึกที่ไม่เอาความรู้สึกของพยาบาลไปเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ พยาบาลจะเป็นเพียงผู้พิจารณาความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ป่วยเท่านั้น

4. ความเชื่อถือ ไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลมีการยอมรับและมั่นใจว่าบุคคลที่เขาติดต่อกับความเชื่อถือนั้นจะกระทำในสิ่งที่ดีที่สุด และป้องกันอันตรายที่จะเกิดกับเขาด้วย เมื่อบุคคลเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล หรือเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ป่วยนั้น หอผู้ป่วยเป็นสถานที่และสิ่งแวดล้อมใหม่สำหรับผู้ป่วย พยาบาลเป็นบุคคลแปลกหน้าสำหรับผู้ป่วย จึงต้องคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลของผู้ป่วยที่จะมีผลต่อความไว้วางใจพยาบาล ถ้าสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยเกิดขึ้นด้วยความไว้วางใจ ผู้ป่วยจะยอมรับความช่วยเหลือให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล โดยปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาล เพราะความเชื่อถือนั้นเป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วย พยาบาลสามารถสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นได้โดยการปฏิบัติตนให้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งในด้านคำพูดและการกระทำ เช่น การแสดงความเคารพในความ เป็นบุคคลของผู้ป่วย ให้การดูแลอย่างอบอุ่นและจริงใจ ให้ข้อมูลที่ ครบถ้วนด้วยท่าทีและน้ำเสียงที่เป็นมิตร ไม่พูดหรือแสดงท่าทีกลับไปกลับมา การให้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริงกับผู้ป่วยจะทำให้ผู้ป่วยสูญเสียความไว้วางใจในตัวเอง อาจเกิดความรู้สึกอ้างว้าง หรือเป็นทุกข์ ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลจนอาจเกิดอันตรายหรือมีอาการทรุดลงได้ (วิไล พัชรรักษา. 2541: 29; อ้างอิงจาก Arnold; & Boggs. 1989)

5. การดูแล เอาใจใส่ คือ การปฏิบัติโดยถือเอาผู้ถูกดูแลเป็นบุคคลหนึ่งที่มีการรับรู้ความรู้สึกและการรับรู้แตกต่างจากบุคคลอื่น ในการดำเนินสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วย การดูแลเป็นการแสดงความอบอุ่น ความสนใจ ให้ความสำคัญต่อบุคคลอื่นอย่างแท้จริง ในขณะที่บุคคลเหล่านั้นมีความไม่สุขสบายทางร่างกาย มีความเครียดทางอารมณ์และต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการมีสุขภาพดี พยาบาลสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยได้ โดยปฏิบัติกรพยาบาลด้วยความนุ่มนวล ดูแลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง การแสดงความรัก ความจริงใจ ห่วงใยทั้งทางคำพูด และกิริยาท่าทางช่วยให้

ผู้ป่วยเกิดความอบอุ่นใจ มีกำลังใจที่จะต่อสู้กับความเจ็บป่วยได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การดูแลยังช่วยให้พยาบาลสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย และให้การพยาบาลได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2.1.7.2.แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย พยาบาลนับเป็นแกนกลางที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์อันสำคัญของการบริหารการพยาบาล ก็คือทำให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ซึ่งจะกระทำได้ดีต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ โดยความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่จะเป็นผู้ทำให้เกิดขึ้น โดยอาศัยหลักดังนี้

1. แสดงความเป็นมิตร และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในทันทีที่ผู้ป่วยมา
2. ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจงสิ่งที่ผู้ป่วยควรจะทำให้กระจ่างแจ้ง
3. ใช้วาจาที่เหมาะสม และทำที่นุ่มนวลในการปฏิบัติพยาบาล
4. สร้างความศรัทธาเชื่อถือให้แก่ผู้ป่วยด้วยการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องด้วยความชำนาญและมั่นใจ
5. ให้ความเคารพในฐานะเป็นบุคคลคนหนึ่ง
6. มีศิลปะในการพูด การถามและการฟัง มีความเมตตา กรุณา ให้ความสนใจ

และปรารถนาดีต่อผู้ป่วยอย่างจริงใจ

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ สรุปได้ว่า สัมพันธภาพ หมายถึง พฤติกรรมการแสดงปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคลทั้งภาษาท่าทาง และถ้อยคำเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ร่วม โดยใช้ความอดทน ควบคุมอารมณ์ในการอยู่ร่วมกันและมีน้ำใจช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

2.1.8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

2.1.8.1. ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความเหมาะสมของบริการ (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2538; อ้างอิงจาก Kano. 1990)

คุณภาพ หมายถึง การทำหน้าที่ถูกต้อง มีการปฏิบัติงานที่มีผลดี สะดวกง่ายต่อการดำเนินการ มีประสิทธิภาพ มีภาพพจน์ที่ดี ทันสมัย ระยะเวลาเหมาะสม เชื่อถือได้ ปลอดภัยมีคุณค่าในสังคมและรักษาสุขภาพของสิ่งแวดล้อม (เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. 2538 อ้างอิงจาก Hinshi; & Shitsu)

คุณภาพ ตามความหมายของพจนานุกรมไทย หมายถึง ลักษณะของความดี ลักษณะประจำ และลักษณะสำคัญ หรือลักษณะของความดีเลิศ

2.1.8.2. ลักษณะการบริการที่มีคุณภาพ

จากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของระบบบริการสุขภาพ ทั้งในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เทคโนโลยีผลรวมของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบริการสุขภาพเพิ่มสูงขึ้น ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และบริการที่ประทับใจ อีกทั้งในปัจจุบันธุรกิจโรงพยาบาลที่มีการแข่งขันอย่างกว้างขวาง และรุนแรงในเรื่องคุณภาพบริการ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่บริการสุขภาพต้องเข้าใจ และรู้ว่าผลผลิตที่มีคุณภาพทางการบริการสุขภาพนั้นคืออะไร และทำอย่างไรจึงจะนำผลผลิตที่มีคุณภาพเหล่านั้นออกมาให้บริการให้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจ

ผลผลิตของงานบริการสุขภาพ คือ การดูแลผู้ป่วย (Patient Care) ซึ่งต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ในการดูแลอย่างมีคุณภาพ สนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการตรงตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวัง

2.1.8.3. องค์ประกอบของคุณภาพ

องค์ประกอบของคุณภาพ มี 4 ประการ คือ

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การเข้าถึงด้านภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดองค์การที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น ระบบนัด เวลาจัดบริการ
2. ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ หมายถึง บริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางด้านคลินิก แต่จะช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น และยินดีที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป เมื่อมีความจำเป็น ลักษณะดังกล่าวได้แก่ ความสวยงาม ความสะอาดสบาย ความสะอาด ความเป็นส่วนตัว การให้ความรู้และการหย่อนใจ
3. คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้และผู้ใช้บริการ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านคำแนะนำที่ผู้ให้บริการจะได้รับประโยชน์ โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟังและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสม การแสดงความเห็นอกเห็นใจ

4. คุณภาพด้านคลินิก หมายถึง การให้บริการทางคลินิกที่สอดคล้องกับสภาพของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยคืนสู่สภาพปกติอย่างรวดเร็ว และปลอดภัย และผู้ป่วยสามารถมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาตนเองได้ระดับหนึ่ง

2.1.8.4. หลักการต้อนรับผู้รับบริการ (สุรชาติ มงคลศิริโรจน์. 2545: 8)

1. ผู้รับบริการนั่ง ผู้ให้บริการยืน อย่ายืนใกล้นัก
2. ถ้าเรื่องยาวควรเชิญให้ผู้รับบริการนั่งทุกครั้ง
3. ถ้าผู้ให้บริการสื่อสารภาษาต่างประเทศไม่ได้ พากันสื่อสารได้โดยเร็วที่สุด
4. เอาใจใส่ผู้รับบริการพิจารณาด้วยโอกาสด้วยความเสมอภาค
5. อย่ายุ่คำพูดเป็นกันเองกับผู้รับบริการมากเกินไป
6. ฟังปัญหาผู้รับบริการให้จบทุกครั้ง
7. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการรอนาน ต้องบอกเหตุผลทุกครั้งที่ต้องรอ

ขั้นตอนของการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน

1. การให้การต้อนรับ
 - 1.1. ให้ความสนใจผู้รับบริการทุกรายอย่างเสมอภาค
 - 1.2. ทักทาย โดยให้เกียรติ และให้การยอมรับผู้รับบริการ
 - 1.3. มีท่าทีกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 1.4. ไม่ทำตนดีเสมอเกินไป ไม่ห่างเหินเกินไป
2. การให้บริการ
 - 2.1. ให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ
 - 2.2. หลีกเลี่ยงโต้แย้ง หรือแสดงความรำคาญเบื่อบ่อยผู้รับบริการ
 - 2.3. ไม่ตำหนิ นินทากิจการของคู่แข่ง พนักงาน ผู้รับบริการคนอื่นให้
ผู้รับบริการฟัง
 - 2.4. ยอมรับความผิดพลาด และรับข้อตำหนิของผู้รับบริการ
 - 2.5. บริการทุกคน เสมือนผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญ
3. การติดตามผลหลังบริการ
 - 3.1. สอบถามผลบริการ
 - 3.2. รับข้อตำหนิ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
 - 3.3. เอาใจใส่ผู้รับบริการ แม้ว่าจะพ้นความรับผิดชอบในบริการของตน

4. การสร้างสัมพันธภาพ

- 4.1. อำนวยความสะดวกในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง
- 4.2. กล่าวหาและเชิญชวนให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก
- 4.3. พัฒนาบุคลิกภาพของตน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

2.1.8.5. คุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี

1. เป็นผู้ที่ชอบทำงาน ชอบพบปะ และชอบรู้จักกับผู้อื่น
2. มีบุคลิกที่ผู้อื่นอยากพูดอยากคุยด้วย และเป็นผู้ฟังที่ดี
3. เป็นคนมีชีวิตชีวา ทำให้ผู้อื่นอยู่ใกล้แล้วสบายใจ ไม่อึดอัด
4. เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีน้ำใจ และกระตือรือร้นสนใจในตัวผู้รับบริการ
5. มีความรู้รอบตัวพอที่จะสนทนาในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากการบริการได้
6. มองหาสิ่งที่ดีในตัวผู้รับบริการ และพูดชมในสิ่งนั้น
7. พูดในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการฟังเท่านั้น ไม่พูดโอ้อวดตนเอง
8. อย่าเสนอข้อคิดเห็นส่วนตัวนอกเหนือจากบริการ
9. ยิ้มได้จากใจที่หวังดี มีมารยาท สุภาพ มีความอดทน
10. เป็นคนรักการอ่าน และมีความจำดี

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการการตอบสนอง ที่มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ ซึ่งคุณภาพการบริการจะเป็นเหตุผลในการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ

2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

2.2.1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

สมบุญ สุธนระ (2531: 142-143) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปโรงพยาบาล กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าอายุของผู้ป่วยและการที่ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับจำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเดินทางไปโรงพยาบาล

ปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2533: 77) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐ ศึกษากรณีจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่าจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของรัฐบาลน้อยกว่า เนื่องจากผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่าจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับระบบให้บริการอ่านออกเขียนได้ ไปไหนๆ ได้สะดวกและรวดเร็วกว่า

สมชาย ชัยอุยर्थ (2537: 86) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ พบว่า อายุ การศึกษา อายุงาน ของพนักงานบริหาร

บุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

ประภาภรณ์ สามีภักดี (2542: 69) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วน รับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความ พึงพอใจของพนักงานอายุตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในระดับสูงมากที่สุด ร้อยละ 70.6 รองลงมาคือ อายุตั้งแต่ 26-30 ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 60 ช่วงอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 ตามลำดับ

จากผลการศึกษาดังกล่าว สรุปได้ว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันเป็นตัวแปรสำคัญอีกตัวหนึ่ง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน และพบว่าความพึงพอใจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ มูลเหตุจูงใจในการเลือกรับบริการนั้นมีค่อนข้างต่ำจึงควรมีการปรับปรุง

2.2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้

คุณวุฒิ คนฉลาด (2533: 67) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในระดับอุดมศึกษาด้าน ค่าตอบแทนจากการประกอบอาชีพพบว่า อัตราเงินเดือนในบุคลากรของรัฐน้อยกว่าอัตราเงินเดือนจาก เอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ ส่งผลถึงขวัญกำลังใจในการทำงาน

สมพงษ์ สุดศกและคณะ (2533: 43) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการ สาธารณสุขด้านการรักษาพยาบาลของประชาชนจังหวัดนนทบุรี พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้ตั้งแต่ 8,001 บาทขึ้นไป จะใช้บริการจากภาคเอกชนสูงสุด ดังนั้นรายได้เฉลี่ยของครอบครัวจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผล ต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

วิวัฒน์ แซ่ลิ้ม (2539: 116-134) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการซื้อและไม่ซื้อบัตร ประกันสุขภาพ พบว่ารายได้มีอิทธิพลต่อการซื้อและไม่ซื้อบัตรประกันสุขภาพ

ไพรัช และ วิดดอสัน (ธนิตา ฉิมวงษ์. 2539: 80; อ้างอิงจาก Pierce; & Widdowson. 1981) ศึกษาสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงานของพยาบาล พบว่า พยาบาลมีความไม่พึงพอใจใน เรื่องเงินเดือน งานเอกสารที่มีจำนวนมาก และการขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

สุภาภรณ์ ฉายสำเภา (2543: 78) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี พบว่าพนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีความ พึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3 ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ด้านลักษณะงาน ด้านความ รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

เบสเนอร์ (Colrman; & Hammen. 1974: 308-309; citing Besner. 1967) ได้ศึกษา เกี่ยวกับความยากไร้ทางเศรษฐกิจและแบบแผนของครอบครัว พบว่าในครอบครัวฐานะต่ำสามีมักรรยา

จะห่างเหิน มีอารมณ์โดดเดี่ยว ระวังสงสัย มีอาการทะเลาะเบาะแว้งและขัดแย้งมากกว่าสามีและภรรยาที่อยู่ในครอบครัวฐานะปานกลางและฐานะสูง

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่ารายได้ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนการเข้ารับบริการทางการแพทย์

2.2.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537: 105) ได้ศึกษาวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายตำรวจพบว่า นักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีวิธีการเผชิญปัญหาแบบสู้ปัญหา ยกเว้นวิธีการเผชิญปัญหาด้านการเรียนภาคปฏิบัติ ส่วนนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีวิธีการเผชิญปัญหาด้านต่างๆ แบบรวมชอม

อารยา สุวะมาตย์ (2540: 109-110) ได้ศึกษาการวิเคราะห์องค์ประกอบบุคลิกภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพของนักเรียนประกอบไปด้วย ความเป็นตัวของตัวเอง ความสามารถในการปรับตัวความไม่หวาดหวั่นต่ออุปสรรค และการพึ่งพาตัวเอง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภาวิณี สุทธิพิเชษฐภณท์ (2545: 89) ได้ศึกษาการปรับตัวต่อการปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพในโรงพยาบาลของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์พบว่า นักศึกษาพยาบาลที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

ชาวพท์และคนอื่นๆ (เพชรรัตน์ แยมแก้ว, 2545: 38; อ้างอิงจาก Schwarts; & et al. 1986) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ และบี ที่ประสบความสำเร็จล้มเหลวในสถานการณ์ที่ไม่มีผู้ใดเคยประสบความสำเร็จเลย และสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษาพบว่า คนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ มีความมุ่งหวังความสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาตัวไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลิกภาพที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะมีความเพียรพยายามในการทำงาน เพื่อประสบความสำเร็จมากกว่า รักความก้าวหน้ามากกว่า มีความเครียดและความวิตกกังวลในการทำงานสูงกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าบุคลิกภาพน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

2.2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

พัชรี ศรีสังข์ (2535: 108 – 110) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ชายกับบุคลากรทางการแพทย์หญิงมีระดับสุขภาพจิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรทางการแพทย์ที่มีรายได้ต่างกันมีสุขภาพจิตอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุคน คงคาชนะ (2537: 67) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่ารายได้ของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดฉะเชิงเทรา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันทนา สุวรรณอาสน์ (2540: 79) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูโรงเรียนประถมศึกษาชาย กับครูโรงเรียนประถมศึกษาหญิง มีสุขภาพจิตแตกต่างกัน ครูประถมศึกษาที่มีรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีสุขภาพจิตแตกต่างกัน

วาริวรรณ บุณนิ่ม (2541: 37) ได้สำรวจปัญหาสุขภาพจิตของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยการแพทย์ สังกัดกรมแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศกับระดับสุขภาพจิตของนักศึกษามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐชนิซ พงษ์สุวรรณ (2547: 53-62) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นในชีวิตของนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนสุนทรารีวิทยา จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความมุ่งมั่นในชีวิตของนักเรียนระดับช่วงชั้นที่ 4 โรงเรียนสุนทรารีวิทยา จังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่านักเรียนที่มีสุขภาพจิตดีจะตั้งเป้าหมายหรือตั้งความหวังในชีวิตได้ดี

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าผู้ที่มีสุขภาพจิตดี จะมีเป้าหมายหรือตั้งความหวังในชีวิตดี และรายได้มีความสัมพันธ์ต่อสุขภาพจิต

2.2.5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการบริการ

สมสุข ดิลกสกุลชัย (2533: 64) ได้ศึกษา เจตคติต่อวิชาชีพพยาบาลและความพึงพอใจในงานพยาบาล พบว่า เจตคติต่อวิชาชีพพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สุทิพร ไชยบุตร (2539: 70) ได้ศึกษาทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล และความสามารถทางการแพทย์ตามการรับรู้ พบว่าทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถทางการแพทย์

ตันติมา ดวงโยธา (2540: 70) ได้ศึกษาในเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีทัศนคติต่อการทำงานด้านการพยาบาล สุขภาพจิตและจิตเวชต่างกัน มีแรงจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน

เบญจวรรณ เนตรชม (2541: 139) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าทัศนคติต่อวิชาชีพ เกิดจากความรู้สึก ความคิด และเกิดจากการเรียนรู้ ถ้าบุคคลมีทัศนคติต่อวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ดี ก็จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในวิชาชีพได้

2.2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพ

สุภาณี ทยาธรรม (2537: 78) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การการดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ในด้านรายได้ และบรรยากาศองค์การสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 43.9

นเรศ ภูโคกสูง (2541: 131) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

เชื้อปญา เก่งการค้า (2550: 84) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทยจำกัด มหาชน พบว่าลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำรองที่นั่ง บริษัทการบินไทย จำกัด มหาชน แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานที่มีบรรยากาศในการทำงานดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก

นวดี โมกชะเวส (2551: 129) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ พบว่าลักษณะทางกายภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์การแพทย์ โรงพยาบาลกรุงเทพ

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน หรือสถานที่ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานหรือการเข้ารับบริการ

2.2.7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ

ซาราสัน และคนอื่นๆ (Sarason & et al. 1987: 813 – 831) ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมไม่ว่าจะมาจากเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ครอบครัวหรือจากชุมชน เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองมีที่พึ่ง ที่ปรึกษาหรือมีผู้เห็นความสำคัญของตนเอง ทำให้เกิดกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป

ลาลี เบลีย์บวงซัง และคณะ (2529: 98) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสังคมจิตวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในเขตชนบทภาคกลาง พบว่า ประชาชนจะเลือกใช้บริการของสถานอนามัยขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่อนามัยมีสัมพันธภาพเป็นกันเองกับประชาชนและประชาชนมีความพึงพอใจในอรรถยาศัยของผู้ให้บริการด้วย

พรพรรณ คงประสิทธิ์ (2542: 69) ได้ศึกษาบรรยากาศการทำงานตามทัศนคติของบุคลากรที่ไม่ใช่งานวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีบรรยากาศการทำงานด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ตามทัศนคติของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีทัศนคติที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้การส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านการศึกษาอบรม เพิ่มพูนความรู้อย่างยุติธรรม

พรณี ชูทัย (2542: 361) พบว่าการที่ครูมีความเมตตากรุณาเห็นอกเห็นใจนักเรียน สนใจนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ มีความยุติธรรม ตลอดจนมีความสัมพันธ์อันดีกับนักเรียน ทำให้นักเรียนรักที่จะเรียน และส่งผลให้นักเรียนประสบความสำเร็จในการเรียนด้วย

พอร์เตอร์ และสเตียส์ (ธรรศธร วงศ์สัจจา. 2548: 31; อ้างอิงจาก Porter; & Steer. 1973: 151-176) ได้ทำการสำรวจพนักงานเหมืองแร่ พนักงานประกอบรถยนต์และพนักงานขาย จากการสำรวจพบว่า ความไม่พอใจต่อเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อการทำงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการ ผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับบริการหรือการปฏิบัติงาน รวมทั้งก่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

2.2.8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

สมใจ ยี่มวิไล (2535: 69) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โดย ศึกษาความพึงพอใจด้านอัยาศัยเจ้าหน้าที่ ด้านบริการรวดเร็วทันเวลา ด้านความพอเพียง ด้านความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไป ด้านคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจโดยรวม พบว่าความพึงพอใจทั้งหมดที่สนใจศึกษา ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

อเนก สุภีรพันธ์ (2537: 85) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยโรคประสาทของโรงพยาบาลสงขลา ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจระดับดีมากในด้านความสะอาด และการได้รับความช่วยเหลือดูแลด้านอุปกรณ์รักษา การได้รับข้อมูลข่าวสารและการประสานงานโดยความพึงพอใจไม่แตกต่างจากความคาดหวัง สำหรับการบริการที่พึงพอใจกับความคาดหวังต่างกัน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่าคุณภาพของการบริการ มีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ คุณภาพของการบริการที่ดีเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้มีผู้รับบริการมากขึ้น

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับนักร่างอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3.1. ชื่อหลักสูตรและปริญญา

ชื่อหลักสูตร

ภาษาไทย : กายอุปกรณ์ศาสตรบัณฑิต

ภาษาอังกฤษ : Bachelor of Prosthetic and Orthotic Programme

ชื่อปริญญา

ชื่อเต็ม : กายอุปกรณ์ศาสตรบัณฑิต (Bachelor of Prosthetics and Orthotics)

ชื่อย่อ กอ.บ. (B.PO.)

หน่วยงานรับผิดชอบ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3.2. ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2545 ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ได้ดำเนินการจัดทำหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขากายอุปกรณ์ โดยได้รับการสนับสนุนจากมูลนิธิปิปปอน เพื่อยกระดับมาตรฐานการศึกษาและงานบริการกายอุปกรณ์ของประเทศไทยให้ได้มาตรฐานสากล ซึ่งในปี

พ.ศ. 2549 ทางหลักสูตรได้รับการจัดตั้งเป็นโรงเรียนและได้รับพระกรุณาธิคุณจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ให้ใช้พระนามเป็นชื่อของโรงเรียน ดังนั้นในปี 2549 โรงเรียนกายอุปกรณ์ จึงมีชื่อเป็น “โรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร”

3.3. ปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

3.3.1. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากประเทศไทยมีจำนวนประชากรมากขึ้น และมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านต่างๆ เช่น การคมนาคมที่สะดวกรวดเร็ว การเปลี่ยนวิถีชีวิตจากสังคมเกษตรกรรมดั้งเดิม มาเป็นสังคมเกษตรกรรมสมัยใหม่และอุตสาหกรรมที่มีการใช้เครื่องจักรกลเพิ่มขึ้น ทำให้มีการบาดเจ็บมากขึ้น และผู้ที่บาดเจ็บนี้ส่วนหนึ่งจะมีความพิการเหลืออยู่ ประกอบกับวิทยาการทางการแพทย์ที่ช่วยให้ผู้ป่วยโรคต่างๆ มีช่วงชีวิตที่ยืนยาวขึ้น แต่ก็มีปัญหาความบกพร่อง หรือความพิการต่างๆ ร่วมด้วย ทำให้จำนวนผู้พิการในประเทศมีเพิ่มขึ้นมาก ซึ่งคาดว่าในปัจจุบันมีจำนวนมากกว่า 3 ล้านคน ดังนั้นการฟื้นฟูสมรรถภาพ (Rehabilitation) เพื่อให้ผู้พิการสามารถช่วยเหลือตนเอง และประกอบอาชีพได้ จึงเป็นสิ่งสำคัญมากทั้งต่อตัวผู้พิการ ครอบครัว สังคม และประเทศชาติ

การฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้พิการ จำเป็นต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของทีมงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งประกอบด้วยแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด นักอรรถบำบัด นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำด้านอาชีพ และนักกายอุปกรณ์

ดังนั้นการผลิตบุคลากรด้านกายอุปกรณ์ในระดับปริญญาตรี จึงมีความสำคัญต่อการให้บริการฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ประชาชน และเป็นการทำให้มาตรฐานของงานบริการสาธารณสุข และฟื้นฟูสมรรถภาพอยู่ในระดับทัดเทียมนานาชาติ

3.3.2. ปรัชญา

ผลิตนักกายอุปกรณ์ในชั้นปริญญาตรี ให้มีความรู้ทางการทำกายอุปกรณ์เสริมและกายอุปกรณ์เทียม เพื่อฟื้นฟูสมรรถภาพของผู้ป่วยและหายป่วยแต่ยังมีความพิการอยู่ จนสามารถประดิษฐ์ดัดแปลง และพัฒนาอุปกรณ์ให้ทัดเทียมสากล

วัตถุประสงค์ของหลักสูตร เพื่อผลิตนักกายอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. มีความรู้ความสามารถในด้านการประดิษฐ์ ดัดแปลงกายอุปกรณ์ และพัฒนารูปแบบใหม่ๆ ที่มีความเหมาะสมกับสภาพภูมิประเทศ ลักษณะอาชีพของประชากรและเศรษฐกิจของประเทศ

2. มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ ใฝ่หาความรู้และสามารถติดตามความก้าวหน้าของวิชาชีพ
3. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาสาธารณสุขของชาติในสาขาวิชากายอุปกรณ์ และสามารถเสนอแนวทางการป้องกันและแก้ไขที่เหมาะสมกับสภาวะของประเทศ
4. เป็นผู้มีความคุณธรรมจริยธรรมอันดีงาม รักษาจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเคารพและปกป้องสิทธิของผู้รับบริการ
5. มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ป่วย ผู้ร่วมงานตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

3.4 ด้านการศึกษา

ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรขึ้นเป็นหลักสูตรกายอุปกรณ์ศาสตรบัณฑิตโดยเริ่มใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2550 โดยเปลี่ยนจากหลักสูตร 143 หน่วยกิต เป็น 153 หน่วยกิต มีการเพิ่มหน่วยกิตด้านการปฏิบัติมากขึ้น

หลักสูตรจะประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. วิชาพื้นฐานทางความรู้วิทยาศาสตร์ทั่วไป เช่น สถิติ ฟิสิกส์ ชีววิทยา และเคมี
2. วิชาทางการแพทย์ เช่น กายวิภาค พยาธิวิทยา และ ชีวกลศาสตร์
3. วิชาทางกายอุปกรณ์ กายอุปกรณ์เสริม กายอุปกรณ์เทียม

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ศึกษาที่วิทยาเขตศาลายา ร่วมกับนักศึกษาคณะอื่นของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาวิชาพื้นฐานและวิชาศึกษาทั่วไปและเริ่มศึกษารายวิชาด้านกายอุปกรณ์ในภาคเรียนที่ 2 ซึ่งได้แก่ บทนำกายอุปกรณ์ 1 เพื่อให้ทราบถึงลักษณะงานของวิชาชีพและเป็นการปูพื้นฐานทักษะการปฏิบัติงานต่างๆที่ใช้ ในวิชาชีพกายอุปกรณ์รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ และวัสดุต่างๆ ที่ใช้ในงานกายอุปกรณ์

นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ศึกษาวิชาพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ รายวิชา กายวิภาคศาสตร์ สรีรวิทยา พยาธิวิทยา ชีวกลศาสตร์ 1 ชีวกลศาสตร์ 2 และเวชศาสตร์ฟื้นฟู ศึกษาวิชาทางด้านกายอุปกรณ์เพิ่มมากขึ้น โดยศึกษาเพิ่มเติมในรายวิชาบทนำกายอุปกรณ์ 2 และเริ่มศึกษาวิชากายอุปกรณ์เทียมและกายอุปกรณ์เสริมทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติควบคู่กันไป โดยในการฝึกนั้น นักศึกษาจะได้ทดลองทำจริงกับเพื่อนนักศึกษาที่เรียนด้วยกัน และ/หรือ กับคนไข้จริงในบางกรณี และเมื่อมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติแล้ว นักศึกษาจะได้ศึกษาหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมในรายวิชา กายอุปกรณ์คลินิก เพื่อให้ได้ประสบการณ์จริง ทั้งนี้ในการศึกษาด้านวิชาชีพกายอุปกรณ์นั้นนักศึกษาจะได้ความรู้ทางทฤษฎี และปฏิบัติทางคลินิก ทั้งในด้านการทำงาน

ของกายอุปกรณ์ชนิดต่างๆ การใช้ประโยชน์ การพิจารณาเลือกชนิดกายอุปกรณ์ที่เหมาะสม การ ออกแบบ การประดิษฐ์จัดทำ และการลองสวมใส่ให้กับผู้ป่วยตลอดจนการมอบชิ้นงานให้ผู้ป่วย

นักศึกษาตั้งแต่ชั้นปีที่ 2, 3 และ 4 จะได้ฝึกปฏิบัติทางคลินิกเมื่อจบการเรียนภาคทฤษฎีและ ปฏิบัติในแต่ละวิชา ทั้งนี้ นักศึกษาจะได้ปฏิบัติกับคนไข้จริง ตั้งแต่การตรวจประเมินจนกระทั่งผลิตกาย อุปกรณ์ให้กับคนไข้ โดยมีแพทย์ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางกายอุปกรณ์ชาวต่างชาติ นักกายอุปกรณ์ และอาจารย์ผู้ช่วยสอนเป็นที่ปรึกษา

ในชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 นักศึกษาจะได้ศึกษารายวิชาทางกายอุปกรณ์ส่วนอื่นๆของ ร่างกายเพิ่มเติม ฝึกปฏิบัติงานในคลินิกและเรียนรู้เพิ่มเติมในรายวิชาประสบการณ์คลินิกซึ่งนักศึกษา จะได้ออกปฏิบัติงานในคลินิกจริงที่งานกายอุปกรณ์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, ศูนย์สิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ รวมทั้งโรงพยาบาล หรือสถาบันต่างๆที่ทางโรงเรียน จัดไว้ให้ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและสร้างเสริมประสบการณ์ให้กับนักศึกษากายอุปกรณ์ให้ เข้าใจกระบวนการทำงานในสถานการณ์จริงและเพื่อให้นักศึกษาสามารถนำไปใช้ในอนาคตต่อไป

ในขณะนี้โรงเรียนกายอุปกรณ์มีนักศึกษารวมทุกชั้นปีทั้งสิ้น 55 คน และมีนักศึกษาที่จบ การศึกษาแล้วทั้งสิ้น 22 คน นักศึกษาที่จบการศึกษานั้นมีงานทำ จ้างโดย มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล ของรัฐ บริษัทเอกชน และนักศึกษาบางคนมีโอกาสศึกษาต่อในระดับสูงต่อไป

การดำเนินงานสอนของโรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร มีการดำเนินควบคู่ไปกับการให้บริการ ผู้ป่วยในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งจะเปิด ให้บริการทุกวัน ในเวลาราชการ โดยมีผู้ให้บริการ 20-40 คนต่อเดือน โดยมีนักกายอุปกรณ์ผู้ให้บริการ หมุนเวียนกัน วันละ 3-5 คน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการที่คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีทั้งหมด 8 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ และรายได้
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ- 60
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ
- ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ และ รายได้

ตัวอย่างแบบสอบถาม ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. อายุ.....ปี
2. รายได้.....บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของเอื้อปญา เก่งการค้า (2550: 111-112) และนวดดี โมกชะเวส (2551: 155-156) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 2.1 และ 2.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบวัดลักษณะที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างไม่จริงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0.	ท่านรู้สึกโมโหเมื่อท่านมีคนมาขัดจังหวะใน ขณะที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ตั้งใจไว้ได้					
00.	เมื่อท่านกำลังฟังคนพูดไร้สาระ ท่านจะรู้สึกเบื่อ และหาทางเลี้ยวออกมา					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ อัจฉรา วัฒนมงคล (2533: 57-58) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนน	44 - 85	หมายถึง	ผู้มีบุคลิกภาพแบบ เอ
ผู้ที่ได้คะแนน	17 - 43	หมายถึง	ผู้มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ- 60

ผู้วิจัยใช้แบบคัดกรองของสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60) เป็นแบบคัดกรองสุขภาพจิตของ โกลด์เบอร์ก และพอลลิวิลเลียม (David Goldberg and Paul Williams) แปลเป็นไทย โดยนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ (2539) ประกอบด้วย คำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

ตัวอย่างแบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ- 60

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ในระยะที่ผ่านมา ท่าน

1. สามารถมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้

<input type="checkbox"/> ดีกว่าปกติ	<input type="checkbox"/> เหมือนปกติ	<input type="checkbox"/> แย่กว่าปกติ	<input type="checkbox"/> แย่กว่าปกติมาก
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------------	---
2. นอนไม่หลับเพราะกังวลใจ

<input type="checkbox"/> ไม่เลย	<input type="checkbox"/> ไม่มากกว่าปกติ	<input type="checkbox"/> ค่อนข้างมากกว่าปกติ	<input type="checkbox"/> มากกว่าปกติมาก
---------------------------------	---	--	---

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ที่ตอบข้อใดข้อหนึ่งใน 2 ข้อแรก จะได้คะแนน 0 คะแนน

ผู้ที่ตอบข้อใดข้อหนึ่งใน 2 ข้อหลัง จะได้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายของ ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่นๆ. 2539 ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนน ตั้งแต่ 0 - 11	หมายถึง	สุขภาพจิตดี
คะแนน ตั้งแต่ 12 ขึ้นไป	หมายถึง	สุขภาพจิตบกพร่อง

ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ

มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการบริการ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ นวดิ โมกขะเวส (2551: 174-176) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ ตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 4.1 และ 4.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของ ลิเคิร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ ด้านความคิด : เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ด้านความรู้สึก : มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม : เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และน้อยครั้งที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ

ก. ด้านความคิด

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
0.	นักกายอุปกรณ์เป็นอาชีพที่มีเกียรติ					
00.	นักกายอุปกรณ์ให้บริการด้วยความเต็มใจ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0.	ข้าพเจ้าได้รับคำแนะนำที่ดีจากนักกายอุปกรณ์					
00.	ข้าพเจ้ามีความสุขได้รับบริการจากนักกายอุปกรณ์					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ค. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
0.	ข้าพเจ้าซักถาม เมื่อมีปัญหาขัดข้องใจ					
00.	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามคำแนะนำของนักกาย อุปกรณ์					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
เป็นประจำ	5	1
บ่อยครั้ง	4	2
บางครั้ง	3	3
น้อยครั้ง	2	4
น้อยครั้งที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีทัศนคติทางบวกต่อการบริการ
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีทัศนคติปานกลางต่อการบริการ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีทัศนคติทางลบต่อการบริการ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก

มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของคลินิกเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ นันทวิทย์ (2548: 39) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิกตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 5.1 และ 5.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของคลินิกแล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	ก. สถานที่ สถานที่คับแคบ ไม่เอื้ออำนวยต่อการรับบริการ					
00.	ข. สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่นักกายอุปกรณ์ใช้ มีเพียงพอต่อความต้องการ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีลักษณะทางกายภาพของคลินิกดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีลักษณะทางกายภาพของคลินิกดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีลักษณะทางกายภาพของคลินิกไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์

มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ อรุณี มิ่งประเสริฐ (2547) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 6.1 และ 6.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert Scale Type) ได้แก่จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์แล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	การปฏิบัติตนของนักรกายอุปกรณ์ต่อผู้ใช้บริการ นักรกายอุปกรณ์มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการแก่ข้าพเจ้า					
00.	การปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการต่อนักรกายอุปกรณ์ ข้าพเจ้าจะให้เกียรติและส่วนมากจะพูดจา ไพเราะ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00	หมายถึง	มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกาย อุปกรณ์ดี
คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66	หมายถึง	มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกาย อุปกรณ์ดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33	หมายถึง	มีสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกาย อุปกรณ์ไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ

มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ บุญรักษา กายาผาด (2546) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามคุณภาพการบริการตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 7.1 และ 7.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0.	ท่านได้รับการตรวจตามลำดับก่อน-หลัง					
00.	ค่าอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้มีราคาแพง					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีคุณภาพการบริการไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

8.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามของ บุญยรักษา กายาผาด (2546) และ ชนิดา แก้วทรัพย์ศักดิ์ (2552) เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามคุณภาพการบริการตามแนวคิดที่ได้จาก ข้อ 8.1 และ 8.2 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0.	ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของนักรกาย อุปกรณ์ที่รับฟัง และเปิดโอกาสให้ถาม					
00.	ท่านพอใจกับการจัดระบบการให้บริการมา อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความที่มีความหมายเชิงบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายเชิงลบ (คะแนน)
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ผู้วิจัยจะใช้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยจะดำเนินการเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจะหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์เวณิ กীরทอง รองศาสตราจารย์แพทย์หญิงกมลทิพย์ หาญผดุงกิจ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดลองใช้

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการคลินิกกายอุปกรณ์ จำนวน 30 คนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้ว มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item Discrimination) โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test โดยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถามการวิจัย ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ สร้างจำนวน 20 ข้อ ใช้ได้จำนวน 9 ข้อโดยมีค่า t ระหว่าง 2.256 – 4.583

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ- 60 ของโกลด์เบอร์กและพอลวิลเลียม แปลเป็นไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ (2539) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ สร้างจำนวน 15 ข้อ ใช้ได้จำนวน 8 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 2.236 – 5.578

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก สร้างจำนวน 13 ข้อ ใช้ได้จำนวน 12 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 2.376 – 5.292

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ สร้างจำนวน 17 ข้อ ใช้ได้จำนวน 17 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 2.646 – 3.862

ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ สร้างจำนวน 11 ข้อ ใช้ได้จำนวน 11 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 2.966 – 9.000

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจ สร้างจำนวน 17 ข้อ ใช้ได้จำนวน 17 ข้อ โดยมีค่า t ระหว่าง 2.393 – 5.292

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วตามข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .743

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ- 60 ของโกลด์เบอร์กและพอลวิลเลียม แปลเป็นไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ (2539) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .806

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980

ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจำนวน 100 ฉบับ ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2553 ได้แบบสอบถามคืนมาครบทุกฉบับ
3. ผู้วิจัยคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1. การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วนำมาทดสอบด้วย t-test
 - 2.2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - Distribution
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Square)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE_{est}	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
X_1	แทน อายุ
X_2	แทน รายได้
X_3	แทน บุคลิกภาพ
X_4	แทน สุขภาพจิต
X_5	แทน ทักษะติดต่อการบริการ
X_6	แทน ลักษณะทางกายภาพของคลินิก
X_7	แทน สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์
X_8	แทน คุณภาพการบริการ

Y แทน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอน เรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทัศนคติต่อการบริการ และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของคลินิก สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทัศนคติต่อการบริการ และปัจจัยด้านด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของคลินิก สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ อายุ รายได้ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต และทัศนคติต่อการบริการ และปัจจัยด้านด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของคลินิก สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ที่	ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1	อายุ	42.48	16.40	วัยผู้ใหญ่ตอนต้น
2	รายได้	12,698.95	12,105.21	ปานกลาง
3	บุคลิกภาพ	3.99	.44	แบบเอ
4	สุขภาพจิต	0.10	.13	ดี
5	ทัศนคติต่อการบริการ	4.57	.50	ทางบวก
6	ลักษณะทางกายภาพของคลินิก	4.64	.53	ดี
7	สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์	4.81	.36	ดี
8	คุณภาพการบริการ	4.66	.55	ดี
9	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.72	.47	มาก

จากตาราง 1 พบว่าผู้ใช้บริการคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น มีรายได้ในระดับปานกลาง มีบุคลิกภาพแบบเอ มีสุขภาพจิตในระดับดี มีทัศนคติทางบวกต่อการบริการ ลักษณะทางกายภาพของคลินิกกายอุปกรณ์ดี สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์อยู่ในระดับดี คุณภาพการบริการของคลินิกกายอุปกรณ์อยู่ในระดับดี และมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังแสดงในตาราง 2



ตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัย	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	Y
X ₁	1	.246*	.075	.312**	.082	.067	.046	-.016	.033
X ₂		1	.174	-.047	-.386**	-.371**	-.233*	-.276**	-.233*
X ₃			1	-.137	.242*	.137	.162	.135	.128
X ₄				1	-.019	-.022	.040	.024	.013
X ₅					1	.736**	.742**	.797**	.709**
X ₆						1	.772**	.791**	.817**
X ₇							1	.946**	.891**
X ₈								1	.876**
Y									1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติต่อการบริการ(X_5) ลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X_6), สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักรกายอุปกรณ์(X_7) และ คุณภาพการบริการ(X_8)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ รายได้(X_2)

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ(X_1), บุคลิกภาพ(X_3) และสุขภาพจิต(X_4)

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	2	16.604	8.302	208.417**
Residual	78	3.107	.040	
Total	80	19.711		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่ามี 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังรายละเอียดในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ตัวแปร	b	SE _{est}	β	R	R ²	F
X ₇	1.147	.065	.892	.892	.795	306.932**
X ₇ , X ₆	.359	.074	.374	.918	.842	208.417**
		a =	-.595			
		R =	.892			
		R ² =	.918			
		SE _{est} =	.074			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักกายอุปกรณ์(X₇) และลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X₆) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ร้อยละ 91.8 ผู้วิจัยจึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกาย
 อุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
 มหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = -0.595 + 1.147X_7 + .359X_6$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกาย
 อุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
 มหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .892 X_7 + .374 X_6$$



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการที่คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 100 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งมีทั้งหมด 8 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 20 ข้อ หากคุณภาพเครื่องมือแล้วเหลือจำนวน 9 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.256 – 4.583 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .743

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว (Thai GHQ 60) จำนวน 60 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 15 ข้อ หากคุณภาพเครื่องมือแล้วเหลือจำนวน 8 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.236 – 5.578 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .806

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 13 ข้อ หากคุณภาพเครื่องมือแล้วเหลือจำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.376 – 5.292 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 17 ข้อ หากคุณภาพเครื่องมือแล้วใช้ได้ทุกข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.646 – 3.862 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980

ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 11 ข้อ หากคุณภาพเครื่องมือแล้วใช้ได้ทุกข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.966 – 9.000 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามทั้งหมด 17 ข้อ หากคุณภาพเครื่องมือแล้วใช้ได้ทุกข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.393 – 5.292 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 100 ฉบับ ไปเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่าง 1 กุมภาพันธ์ 2553 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2553 ได้รับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม จำนวน 100 ฉบับ ที่ผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ตอบมา ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม คือ ตอบครบทุกข้อ ผลปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ จากนั้นจึงนำมาตรวจคะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1. การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วนำมาทดสอบด้วย t-test
 - 2.2. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson product moment correlation coefficient)

3.2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ทัศนคติต่อการบริการ(X_5) ลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X_6), สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักรกายอุปกรณ์(X_7) และคุณภาพการบริการ(X_8)

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ รายได้(X_2)

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ(X_1), บุคลิกภาพ(X_3) และสุขภาพจิต(X_4)

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักรกายอุปกรณ์(X_7) และลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X_6) ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ร้อยละ 91.8

5. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$P = -.595 + 1.147X_7 + .359X_6$$

5.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .892 X_7 + .374 X_6$$

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากผลการวิจัย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ ทักษะติดต่อการบริการ (X_5) ลักษณะทางกายภาพของคลินิก (X_6), สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักกายอุปกรณ์ (X_7) และคุณภาพการบริการ (X_8) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลดังนี้

1.1 ทักษะติดต่อการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติทางบวกต่อการบริการ มีความพึงพอใจในการรับบริการมาก ทั้งนี้เพราะ ทัศนคติต่อการบริการหมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ ซึ่งจำแนกได้ 3 ด้านดังนี้ ด้านความคิด ได้แก่ การที่ผู้ให้บริการเห็นคุณค่า ความสำคัญ และประโยชน์ในการบริการ ด้านความรู้สึก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความสนใจของในการบริการของนักกายอุปกรณ์ และด้านแนวโน้มการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่ผู้ให้บริการแสดงถึงความเอาใจใส่ ปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ให้บริการ ชักถามเมื่อมีข้อสงสัย ดังนั้น ทัศนคติต่อการบริการจึงเป็นตัวการสำคัญที่ชักจูงผู้บริโภคเข้าสู่ระบบของการบริการ ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้ใช้บริการต่อการบริการ ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มการ

แสดงพฤติกรรม ได้แก่ การที่ผู้ใช้บริการเห็นความสำคัญของการบริการ ความชอบ หรือพอใจในการบริการ ตลอดจนการแสดงความเอาใจใส่ และปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีทัศนคติทางบวกต่อการบริการนั้น จะเกิดความพึงพอใจในการบริการสูง ดังที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544 :4) กล่าวว่า เจตคติในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในการประเมินการบริการ อันส่งผลให้บุคคลมีปฏิริยาต่อการบริการที่มีความโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่ง ด้วยการแสดงออกในทางบวกหรือลบก็ได้ ทั้งนี้การทำความเข้าใจเกี่ยวกับเจตคติ จึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการในกระบวนการจัดการระบบการบริการอย่างมาก

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ เนตรชม (2541: 139) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของวิชาชีพพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักร่างกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2 ลักษณะทางกายภาพของคลินิก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักร่างกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่ได้รับการบริการในคลินิกที่มีลักษณะทางกายภาพดี มีความพึงพอใจในการรับบริการมาก ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการที่คลินิก เนื่องจากคลินิกแห่งนี้มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม บริเวณของคลินิก มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีอากาศถ่ายเทดี แสงสว่างเพียงพอ สถานที่มีขนาดพอเหมาะกับจำนวนผู้ใช้บริการ และปราศจากกลิ่นรบกวน ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ ป้ายและเครื่องหมายประชาสัมพันธ์ มีความทันสมัย มีคุณภาพ และสัดส่วนพอเหมาะกับผู้ใช้บริการ ดังที่ช่าง (1997: 29) กล่าวว่า ผู้รับบริการรู้ได้ในเรื่องของโครงสร้างซึ่งได้แก่การจัดการด้านความสะดวกสบาย ความสะอาด อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม อากาศ แสง และเสียง จึงทำให้ผู้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรูญ (2539: 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ

สูงในด้านสถานที่ ในเรื่องความสะดวก ความสะดวกในการติดต่อและการบริการที่จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีการติดป้ายบอกทางที่ชัดเจนทั้งภายในและภายนอกบริเวณโรงพยาบาล

ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพของคลินิก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

1.3 สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสัมพันธภาพดีกับนักกายอุปกรณ์ มีความพึงพอใจในการรับบริการมาก ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ หมายถึงการปฏิบัติตนของนักกายอุปกรณ์ต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ กิริยามารยาท การพูดจา การให้เกียรติและการรับฟังปัญหาช่วยเหลือและให้การรักษาด้วยความเต็มใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับและความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ และการปฏิบัติตนของผู้ใช้บริการต่อนักกายอุปกรณ์ ได้แก่ การปฏิบัติตามคำแนะนำ ให้เกียรติ ยกย่องให้ความไว้วางใจและยอมรับในการรักษาของนักกายอุปกรณ์ โดยสัมพันธภาพระหว่างนักกายอุปกรณ์กับผู้ใช้บริการ มักเป็นรูปแบบที่นักกายอุปกรณ์เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ และผู้ใช้บริการรับความช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงความต้องการและความร่วมมือของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ดังที่ บัลดี อุณหเลขกะ, 2533: 20; อ้างอิงจาก Pepplau. 1952) ที่ได้กล่าวถึงสัมพันธภาพในรูปแบบเพื่อการรักษา โดยที่พยาบาลและผู้ป่วยร่วมกันวางแผน แก้ไขปัญหา เน้นการสังเกต การใช้กระบวนการสื่อสาร และมีเป้าหมายสุดท้ายคือตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สำลี เปลีบบางช้าง และคณะ (2529: 98) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับสังคมจิตวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในเขตชนบทภาคกลาง พบว่า ประชาชนจะเลือกใช้บริการของสถานอนามัย ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่อนามัยมีสัมพันธภาพเป็นกันเองกับประชาชน และประชาชนมีความพึงพอใจในอรรถาศัยของผู้ให้บริการด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักกายอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4 คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าโรงพยาบาลที่มีการให้บริการที่ดี มีเครื่องมือและการตรวจประเมินที่ทันสมัย ใช้วัสดุที่มีคุณภาพดี ตลอดจนคุณภาพของกายอุปกรณ์ที่ได้รับมีคุณภาพ เหมาะสมกับราคา ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจมากในการเข้ารับบริการ ทั้งนี้เพราะการรักษาทางกายอุปกรณ์จะต้องอาศัยเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อให้การตรวจประเมินและอุปกรณ์ที่ได้รับมีคุณภาพ อุปกรณ์ที่ใช้รักษาจึงต้องมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาตลอดเวลา เพื่อการบริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ (สิทธิศักดิ์ พฤษชัยติกุล. 2543: 37)

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญรักษา กายาผาด (2546: 64) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร พบว่า ความทันสมัยของเครื่องมือแพทย์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ แรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ ทั้งนี้เนื่องจากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย สะอาดและอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศินี ศรีคงอยู่ (2543: 70) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีแรงจูงใจมากขึ้น

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ (X_2) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้วิจัยจึงอภิปรายผลดังนี้

2.1 รายได้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้สูง มีความพึงพอใจในการมารับบริการในคลินิกกายอุปกรณ์น้อย ทั้งนี้เพราะ

บุคคลที่มีรายได้สูง มักมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีกว่าผู้มีรายได้ต่ำ เมื่อมารับบริการในคลินิกของโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งผู้มีรายได้น้อยใช้บริการมาก ตลอดจนมีขั้นตอนที่สลับซับซ้อนทำให้ต้องใช้เวลา จึงมักจะไม่พึงพอใจ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ สุดศกและคณะ (2533: 43) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการสาธารณสุขด้านการรักษาพยาบาลของประชาชน จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้ตั้งแต่ 8,001 บาทขึ้นไป จะใช้บริการจากภาคเอกชนสูงสุด

ดังนั้นสรุปได้ว่า รายได้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับกับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรักษาพยาบาลในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรักษาพยาบาลในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ(X_1), บุคลิกภาพ(X_3) และสุขภาพจิต(X_4) อภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรักษาพยาบาลในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากบางคนมีความพึงพอใจในการรับบริการมาก ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการที่มีอายุมากบางคนให้ความสนใจในเรื่องสุขภาพเป็นอย่างดี มีการศึกษาที่ดี ต้องการที่จะดูแลรักษาสุขภาพของตนเองด้วยการรักษาที่ทันสมัย หรืออุปกรณ์ที่มีคุณภาพ เมื่อได้รับการบริการที่ดีและตอบสนองความต้องการย่อมเกิดความพึงพอใจ

ผู้ให้บริการที่มีอายุมากบางคนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้อย ทั้งนี้เพราะมีภาระที่ต้องรับผิดชอบมาก ทำให้ไม่มีเวลาดูแลสุขภาพ อีกทั้งรายได้ที่มีจำกัด ถ้าต้องเสียรายได้ หรือเสียเวลาเพื่อเข้ารับการรักษาทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2540: 60) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช ผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานและการปฏิบัติของพยาบาลซึ่งวัดด้วยความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญรักษา กายาผาด (2546: 67) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ

แรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทยนครินทร์

ดังนั้นสรุปได้ว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3.2 บุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แสดงว่าผู้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอบางคน มีความพึงพอใจในการรับบริการมาก ทั้งนี้เพราะผู้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอบางคน มีบุคลิกภาพที่ต้องการความสำเร็จ และชอบฝ่าฟันอุปสรรค เมื่อได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพและตรงตามความต้องการ จึงถือว่าประสบความสำเร็จก่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ

ผู้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอบางคนมีความพึงพอใจในการรับบริการน้อย ทั้งนี้เพราะผู้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอบางคนชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย ในบางครั้งเมื่อได้รับการบริการล่าช้า มีกฎระเบียบและขั้นตอนมาก ทำให้การบริการที่ได้รับไม่เป็นไปตามที่หวังหรือตั้งใจไว้ ทำให้ผู้บริการที่มีบุคลิกภาพแบบเอบางคน มีความพึงพอใจในการรับบริการน้อย

ดังนั้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

3.3 สุขภาพจิตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล แสดงว่า ผู้บริการที่มีสุขภาพจิตดีบางคน มีความพึงพอใจในการรับบริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์มาก ทั้งนี้เพราะผู้บริการที่มีสุขภาพจิตดีบางคน เป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดี พึ่งตนเองได้ และควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพและเป็นไปตามที่หวัง จะมีความพึงพอใจในการรับบริการมาก

ผู้บริการที่มีสุขภาพจิตดีบางคนมีความพึงพอใจในการรับบริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์น้อย ทั้งนี้เพราะผู้บริการที่มีสุขภาพจิตดีบางคนมีความคาดหวังสูง เพื่อให้ได้รับการตอบสนองของความต้องการของตนเอง เมื่อบางครั้งการบริการไม่เป็นไปตามที่หวัง หรือไม่สามารรถ

จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการน้อย ดังที่ วิทยากร เชียงกูล (2546: 18) กล่าวว่าสุขภาพจิตคือการมีจิตใจที่มีสุขภาพดี ซึ่งไม่ได้หมายถึง ความสามารถทางปัญญา เท่านั้น แต่ยังหมายถึงความสามารถที่จะจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวัน ความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยรัตน์ พรรณรังษี (2546: 82) ที่ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของ ประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สุขภาพจิตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของ ประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ คุประตกุล (2544: 113) ที่ศึกษาเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวช ใน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าสุขภาพจิตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวช กรุงเทพมหานคร

ดังนั้นสรุปได้ว่า สุขภาพจิตไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักกายอุปกรณ์(X_7) และลักษณะทางกายภาพของคลินิก(X_8) อภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักกายอุปกรณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับแรก แสดงว่าผู้ให้บริการที่มีสัมพันธภาพดีกับนักกายอุปกรณ์ มีความพึงพอใจในการรับบริการมาก ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานที่จะได้ผลดีนั้นต้องอาศัยการยอมรับ รับฟังความคิดเห็น ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ตลอดจนการไว้วางใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ของการรักษาออกมาดี ที่สุด ซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญคือผู้ให้บริการ และนักกายอุปกรณ์จะต้องมีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี สื่อสารกันรู้เรื่อง เนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักกายอุปกรณ์ หมายถึงการที่ผู้ให้บริการ มีกิจกรรมมาหา การพูดจาที่ดี มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ให้เกียรติ และรับฟังคำแนะนำของนักกาย

อุปกรณ์ และการปฏิบัติตนของนักรกายอุปกรณ์ต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ การให้คำปรึกษา แนะนำเมื่อมีปัญหาในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการ การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การดูแลเอาใจใส่ใกล้ชิดต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเมื่อความสัมพันธ์ดำเนินไปด้วยดี การรักษาก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น ด้วยแรงสนับสนุนจากทั้งสองฝ่าย สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประสบการณ์ที่ดีที่ผู้ใช้บริการได้รับการรักษา ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ ดังที่ สุปรภาณี เสนิตติสัย (2543: 34-35) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย มักเป็นในรูปที่พยาบาลเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ ผู้ป่วยเป็นผู้รับการช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงความต้องการและความร่วมมือของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย รวยอาจิน และคณะ (2534: 36) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในเขตชนบทภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนจะเลือกใช้บริการของรัฐนั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในอัตราค่าของค่าบริการมากกว่า

ดังนั้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2 ลักษณะทางกายภาพของคลินิก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสอง ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่าลักษณะทางกายภาพของคลินิกที่ดี ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ทั้งนี้เพราะสถานที่ที่มีความเหมาะสม เอื้อต่อการให้บริการ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท สถานที่มีความระเบียบเรียบร้อย สะอาด ทันสมัยและเพียงพอ สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการได้ ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 107) กล่าวว่า การจัดการต่างๆ ซึ่งก็คือระบบบริหารจัดการองค์กร ลักษณะธรรมชาติขององค์กร หรือสถานการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับการทำงาน ความสะอาดของสถานที่ ความปลอดภัย อุณหภูมิ แสงสว่าง อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แล้ว ยังส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ของผู้ใช้บริการด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพของคลินิก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเรียงลำดับจาก ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด มี 2 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการ กับนักกายอุปกรณ์ และลักษณะทางกายภาพของคลินิก ซึ่งข้อมูลนี้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบการพิจารณาในการวางแผนนโยบาย และการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้นต่อไป ดังนั้นเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงขอเสนอแนะการพัฒนาปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยข้างต้น ดังนี้

1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการและนักกายอุปกรณ์ ที่ดีมากยิ่งขึ้นไป โดยมีการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติ หรือเทคนิคในการให้บริการที่ดีให้แก่นักกายอุปกรณ์ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 จัดให้มีการพัฒนาบุคลิกภาพของนักกายอุปกรณ์อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้มีกิจกรรมกระชับมิตรระหว่างผู้ให้บริการและนักกายอุปกรณ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ส่งเสริมให้มีการจัดสถานที่ให้สะอาดและสะดวกต่อการให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความประทับใจในการมารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เช่น อาชีพของผู้ใช้บริการ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับสมาชิกในครอบครัว เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในคลินิกอื่นๆ ในโรงพยาบาล เช่น คลินิกเบาหวาน คลินิกหัวใจ เป็นต้น

2.3 ควรพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักกายอุปกรณ์ และลักษณะทางกายภาพของคลินิก โดยนำไปทำการทดลอง เพื่อพัฒนาปัจจัยดังกล่าวซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ โดยเทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กิจกรรมกลุ่ม การวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับบุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กันยา สุวรรณแสง. (2533). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาสน์.
- กิ่งพร ทองใบ. (2541). *การจัดทำโครงการค่าตอบแทน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กรมการแพทย์. (2539). *ร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542*. กระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กรมสุขภาพจิต. (2544). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์ ฉบับปรับปรุง*. กรุงเทพฯ: ชุมชนุสहरณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กรวิไล อภิชาตินนท์; และ มนต์บงกช กนกนันท์พงศ์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อระบบการให้บริการของหน่วยตรวจโรคจักษุ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช*. กรุงเทพฯ: ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล.
- กระทรวงสาธารณสุข กองการพยาบาล. (2533). *คู่มือการบริหารงานฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
- กองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. *แผนพัฒนาการด้านสาธารณสุขฉบับที่ 8 แผนงานรองบริการสาธารณสุขงานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ*. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อ ราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เกศินี เห็นพิทักษ์. (2533). *หลักการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ภาพการพิมพ์.
- คุณวุฒิ คงฉลาด. (2533). การศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในระบบอุดมศึกษา: กระบวนการเข้าทำงาน การพัฒนาบุคลากร การโยกย้ายและการเปลี่ยนงาน ประโยชน์จากการวิจัยและบริการด้านอื่นๆ. *การวิจัยเชิงนโยบายโครงการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว พ.ศ. 2533-2547*: หน้า 118-121
- คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ. (2544). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2544). *จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- งามจิตต์ จันทรสาธิต. (2539, มกราคม). *เส้นทางสู่คุณภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข*. กระทรวงสาธารณสุข. 5(1).

- จรรยา เกษศรีสังข์. (2537). *วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิระจิตต์ ราคา. (2525). *บรรยากาศขององค์กร: การศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษา เอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ใน ส่วนกลาง)*. สารนิพนธ์ ร.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ เสวกรวรรณ; และคนอื่นๆ. (2536). *ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาล ราชวิถี*. รายงานการวิจัย.
- จุฑามาศ คุประตกุล. (2544). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ทางกายภาพของผู้บริหาร โรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรกับการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลใน เครื่องสมิติเวช*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (บริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- โคมยง เหลาโชติ. (2536). *ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วย โรคเบาหวาน โรงพยาบาลไพฑาราม จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีศึกษาท่าม่วง จ.กาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพนิรมิตการพิมพ์.
- ฤดี เนื่องบุบผา; และคณะ. (2537). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในเวลาราชการ โรงพยาบาลเจ็ดเสมียน*. รายงานการวิจัย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2539). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

- ทัศนาศ นุญทอง. (2532). กระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ. เอกสารการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพ
การพยาบาล หน่วยที่ 1-5 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทพนม เมืองแมน; และ สรวง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญธร ธรรมรักษ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่ง
เกล้า. วิทยานิพนธ์ (สาธารณสุขศาสตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยวิทยาลัย
มหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
_____. (2533). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนา นิลชัยโกวิทย์; และคนอื่นๆ. (2539, มกราคม – มีนาคม). GHQ ฉบับภาษาไทย. วารสารสมาคม
จิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 41(1): 1-17
- ธนิศา ฉิมวงษ์. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความพึงพอใจ ในงาน
ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในภาคตะวันออก สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: ถ่ายเอกสาร.
- นวลฉวี รตางสุ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล
ศิริราช. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- นวลอนงค์ ศรีธีรัตน์. (2534). ปัจจัยที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล.
วิทยานิพนธ์ ส.ม. (จิตวิทยาการพยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- นวดิ โมกขะเวส. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ศูนย์การแพทย์
โรงพยาบาลกรุงเทพ. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
จำกัด(มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- บุญรักษา กายาผาด. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลไทย นครินทร์ เขตพระโขนง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญศรี ปราบ ณ ศักดิ์; และ ศิริพร จิรวัดมนกุล. (2531). *การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล.* กรุงเทพฯ: ศิริภัณฑ์ออฟเซ็ท.
- บุญเสริม รวมทรัพย์. (2542). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาในเขตจังหวัดสระแก้ว. ปรินญาณิพนธ์ รป.ม. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*
- เบญจวรรณ เนตรแหม. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ สังกัด กระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาภรณ์ สามิภักดิ์. (2542). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยวรรณ ประคุณคงชัย. (2533). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ: ศึกษากรณีจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ สค.ม. (วิจัยประชากรและสังคม).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ปิยรัตน์ พรรณรังษี. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการมารับบริการทางการแพทย์ของ ประชาชนที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). *สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- _____. (2550). *สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.*
- พัชรี ศรีสังข์. (2534). *สภาพปัญหาสุขภาพจิตของบุคลากร. กรุงเทพฯ: ประสานมิตร.*
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต. (2537). *แนวความคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานบริการ สาธารณสุข. วารสารหมออนามัย. 23(3): 149-154.*

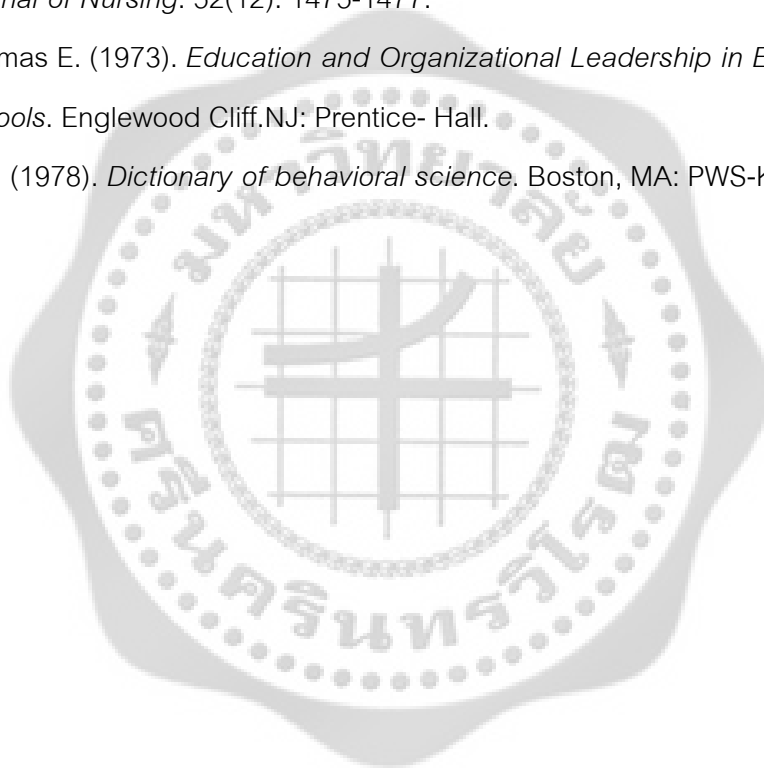
- พรพรรณ คงประสิทธิ์. (2542). *บรรยากาศการทำงานตามทัศนะของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิไลรัตน์ ทองอุไร. (2529). *สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทางการพยาบาลจิตเวช*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม.
- แพรวพรรณ ทูลธรรม. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณฑรีรัตน์ อมรวิทย์สรวง. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. (2546). *ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ 30 บาทรักษาทุกโรค ของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (สุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิจิตร อวະกุล. (2526). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้*. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- _____. (2538). *สถิติการวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิทยากร เชียงกุล. (2546). *แนวคิดเรื่องความยากจนและแนวทางการพัฒนาตัวแบบชี้วัดความยากจนเชิงโครงสร้าง*. เอกสารฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานงานกองทุนการวิจัย. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- วิไล พัชรักษา. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเป็อหน่วยของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร; และคนอื่นๆ. (2536). *พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ของผู้เอาประกันตนในจังหวัดสมุทรปราการ*. สำนักงานประกันสังคม.
- แหวดาว นิลห้อย. (2548). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองเพชร-ธนบุรี จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์. กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2531). *จิตวิทยาพัฒนาการ*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- สันทนา เจียมเจตจรรยา. (2539). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สมชาติ ไตรรักษา. (2540). *การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่. เอกสารวิชาการสมาคมผู้บริหารโรงพยาบาลประเทศไทย ชุดที่ 7*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสารานุกรมสุข.
- _____. (2541). *โรงพยาบาลคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมบุญ สุธชนะ. (2531). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเดินทางไปโรงพยาบาล: กรณีศึกษาในเขตจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมพงษ์ สุดศก; และ ทิพาพร สุโสมสิต. (2533). *รายงานการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการใช้บริการสาธารณสุขด้านการรักษาพยาบาลของประชาชนจังหวัดนนทบุรี*. นนทบุรี: ม.ป.พ.
- สมสุข ดิลกสกุลชัย. (2543). *การเปรียบเทียบเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล และความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สมใจ ยิ้มวิไล. (2531). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อด้านสุขภาพ และปัจจัยบางประการกับการดูแลตนเองในผู้ป่วยโรคหอบหืด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุทิพร ไชยบุตร. (2539). *การศึกษาทัศนคติต่อวิชาชีพพยาบาลและความสามารถทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มาจากระบบการศึกษาแตกต่างกัน*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล. (2543). *ไอเอสไอ (ISO 9002) สำหรับโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุปราณี เสนาดิสัย. (2539). *ผู้ป่วยและความเจ็บป่วย: การพยาบาลพื้นฐานแนวคิดและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ม.พ.ป.

- สุภาภรณ์ ฉายสำเนา. (2543). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยคริสเตียน. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาณี ทยาธรรม. (2537). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม.(การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2548). *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2527). *การบริหารโรงพยาบาล 1*. กรุงเทพฯ: สารมวลชน.
- สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข. (2536). *สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544*.
- ลำลี เปลี่ยนบางช้าง; และคณะ. (2529). *สังคมจิตวิทยาในการให้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง*. รายงานการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น. กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2537). *ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันการบริหารและจิตวิทยา.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (บริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อัฉรา วงศ์วัฒนมงคล. (2533). *ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักรธรรม. (2533). *มนุษย์สัมพันธ์กับนักบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อรพินท์ ไชยพยอม. (2542). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- อรรถัย รวยอาจีน; และ บุญช่วย จันทร์เอี่ยม. (2525). *สังคมจิตวิทยาในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง*. รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อเนก สุภีรนนท์. (2537). เปรียบเทียบความพึงพอใจกับความคาดหวังของผู้ป่วยในแผนกโรคระบบประสาทของโรงพยาบาลประสาทสงขลา. *วารสารกรมการแพทย์*. 19(8): 293-298.
- เอื้อปญา เก่งการค้า. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำรองที่นั่งบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Aday, Lu Ann, and R (1971). Andersen. *Development of induces of Access to Medical Care*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Aday. (1975). *Development of Induce of Access to Medical Dare*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Allport, Gordon W. (1969). *Attitude Reading in Attitude Theory and Measurement*. Edited by Martin Fishbein. New York: John Wiley and Sons.
- Bellin, S.S; & Geiler, H.J. (1972). *The Impact of Neighborhood Health Center on Patient's Behavior and Attitude Relating to Health Care: A Study of Low Income Housing Prolect*. Media Care.
- Edward, Allen Louis. (1969). *Teaching of Attitude Scale Construction*. New York: Appleton-Century-Croffs.
- Gilmer, B. Van Haller. (1967). *Applied psychology: problem in living and workB – von Haller Qilmer*. New York: Mc Graw Hill.
- Good, Carter Victor. (1959). *Dictionary of Education*. 2nd ed. New York: Harcourt Brace.
- Korman, Abraham K; Greenhaus, Jeffrey H; and Trwin, Badin J. (1977). Personnel Attitudes and Motivation. *Annual Review of Psychology*. 28(3): 205.
- Maslow, Abraham H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Mouly, Gorge J. (1965). *Psychopedia of Effective Teaching*. 2nd ed. New York: Holt, Rinedhart and Winston Inc.
- Millet, John D. (1954). *Management in Public service*. New York: McGraw-Hill Book.

- Meyer, J. P; & Allen, N. J. (1984). Testing the side bet theory of organizational commitment: Some methodological considerations. *Journal of Applied Psychology*. 69: 372-378.
- Powell, D. H. (1983). *Understanding human adjustment: Normal adaptation through the Life cycle*. Boston, MA: Little Brown.
- Tiffin, J; & McCormic E.J. (1975). *Industrial Psychology*. 6th ed. Prentice Hall.
- The American Peplau, H. E. (1952). The psychiatric nurse's family group. *The American Journal of Nursing*. 52(12): 1475-1477.
- Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Organizational Leadership in Elementary Schools*. Englewood Cliff,NJ: Prentice- Hall.
- Wolman, B.B. (1978). *Dictionary of behavioral science*. Boston, MA: PWS-Kent.







ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกาย
อุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

เรียน ท่านผู้รับบริการคลินิกกายอุปกรณ์ทุกท่าน

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ
บริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราช
พยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของ
ท่านไม่มีข้อใดถูกหรือข้อใดผิด และไม่มีผลกระทบต่อการรักษาของท่านแต่อย่างใด คำตอบของท่าน
ทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมดมี 8 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
- ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ- 60
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก
- ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับนักรกายอุปกรณ์
- ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ
- ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ขอความกรุณาท่านตอบคำถามให้ตรงความรู้สึกและความคิดของท่านให้มากที่สุด และโปรด
ตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวศศิธร สุขดมยา

นิสิตปริญญาโทสาขาจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ให้ตรงกับความเป็นจริงกับท่านมากที่สุด

1. อายุ.....ปี
2. รายได้.....บาทต่อเดือน



ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่จริงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ท่านเป็นคนจริงจังกับการทำงาน/การเรียน					
2	เมื่อมีปัญหาในการทำงาน/การเรียน ท่านจะพยายามแก้ปัญหาให้ท่านให้ได้					
3	ท่านเป็นคนเคร่งครัดต่อกฎเกณฑ์ และตรงต่อเวลาเสมอ					
4	ท่านสามารถพูดโน้มน้าวใจเพื่อนร่วมงานให้ยอมรับเรื่องต่างๆ ได้ดีมาก					
5	ท่านยอมไม่ได้ที่จะให้คนที่ไม่จริงมาพูดชี้นำในงานที่ท่านเกี่ยวข้องด้วย					
6	ท่านเป็นคนพูดจาชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ					
7	ท่านรู้สึกต้องทำอะไรต่างๆ อย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
8	เมื่อท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายผิดพลาด ท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง					
9	ท่านรู้สึกทนไม่ได้ ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ทำงานอย่างขอไปที					

ตอนที่ 3 แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ 60

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบันหรือในช่วง 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

แบบสอบคัดกรองสุขภาพจิต

ในระยะ 2 – 3 สัปดาห์ที่ผ่านมา ท่าน.....

1) รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

- ดีกว่าปกติ เหมือนปกติ แย่กว่าปกติ แย่กว่าปกติมาก

2) รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

- ไม่เลย ไม่มากกว่าปกติ ค่อนข้างมากกว่าปกติ มากกว่าปกติมาก

3) รู้สึกหดหู่และสุขภาพไม่ดี

- ไม่เลย ไม่มากกว่าปกติ ค่อนข้างมากกว่าปกติ มากกว่าปกติมาก

ฯลฯ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อการบริการ

ก. ด้านความคิด

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับความคิดของท่านต่อการบริการต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านรู้จักการบริการทางกายอุปกรณ์เป็นอย่างดี					

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับความรู้สึกของท่านต่อการบริการต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	ท่านรู้สึกศรัทธาในวิชาชีพการอุปการณที่ช่วยเหลือผู้อื่น					
3	ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับบริการจากนักรกายอุปการณ					
4	ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีจากนักรกายอุปการณ					

ค. ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมของท่านต่อการบริการต่อไปนี้ แล้วกรูณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
น้อยครั้งที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	น้อยครั้งที่สุด
5	ท่านยินดีทำตามคำแนะนำของนักรกายอุปการณอย่างเคร่งครัด					
6	ท่านจะซักถาม เมื่อมีปัญหาคับข้องใจ					
7	ท่านใช้บริการคลินิกนักรกายอุปการณ โรงพยาบาลศิริราช					
8	ท่านจะได้เตียงเมื่อได้รับการรักษาที่ไม่เหมาะสม					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของคลินิกแล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ก.สถานที่ ท่านได้รับความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ					
2	สถานที่ที่มีป้ายหรือเครื่องหมายบอกที่ตั้งและทิศทางที่ชัดเจนในการเข้ารับบริการ					
3	สถานที่คับแคบ ไม่เอื้ออำนวยต่อการรักษา					
4	สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบ					
5	อาคารสถานที่อากาศไม่ถ่ายเท มีกลิ่นอับ					
6	อาคารสถานที่มีความสว่างเพียงพอ					
7	การจัดที่พัก/เก้าอี้รอคอยการบริการมีไว้เพียงพอ					
8	ข.สิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์และวิธีการใช้บริการที่ชัดเจน					
9	มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อมและเพียงพอต่อความต้องการ					
10	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย					
11	เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษามีความสะอาด					
12	มีการบริการน้ำดื่มและความเพลิดเพลินต่างๆ เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์, นิตยสาร					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับนักรกายอุปกรณ์ แล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	การปฏิบัติของผู้ใช้บริการต่อนักรกายอุปกรณ์ ท่านได้รับคำแนะนำที่ดีจากนักรกายอุปกรณ์					
2	ท่านพุดจาสุภาพต่อนักรกายอุปกรณ์					
3	ท่านมีมารยาทที่ดีในการรับบริการ					
4	ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำของนักรกายอุปกรณ์ด้วยความยินดี					
5	ท่านมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในความสามารถของนักรกายอุปกรณ์					
6	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการรักษาของตัวท่านอย่างสม่ำเสมอ					
7	ท่านให้เกียรติและยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการรักษา					
8	การปฏิบัติของนักรกายอุปกรณ์ต่อผู้ใช้บริการ นักรกายอุปกรณ์สนใจ และให้การปฏิบัติที่ดีต่อท่าน					
9	นักรกายอุปกรณ์เต็มใจตอบและรับฟังปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับอาการของท่าน					
10	นักรกายอุปกรณ์ให้คำแนะนำที่ดี และเชื่อถือได้					

11	นักรกายอุปกรณ์มีกิจกรรมมารยาทที่ดีในการให้บริการ					
12	นักรกายอุปกรณ์ให้การรักษามีประสิทธิภาพ					
13	นักรกายอุปกรณ์ซักถาม และตรวจประเมินก่อนทำการรักษา					
14	การแต่งกายของนักรกายอุปกรณ์สะอาด เรียบร้อยเหมาะสม					
15	นักรกายอุปกรณ์พูดจาสุภาพ และให้เกียรติท่าน					
16	นักรกายอุปกรณ์ดูแลรักษาท่านด้วยความเต็มใจ					
17	นักรกายอุปกรณ์ติดต่อสื่อสารกับท่านด้วยความเป็นมิตร					



ตอนที่ 7 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ท่านได้รับการตรวจรักษาตามลำดับก่อน-หลัง					
2	ท่านได้รับข้อมูลตรวจประเมิน และวิธีการรักษาที่ชัดเจน					
3	ท่านทราบถึงขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน					
4	ท่านได้รับการบริการตรวจรักษาที่ดีจากนักรกายอุปกรณ์					
5	ท่านได้รับคำปรึกษาที่ดีจากนักรกายอุปกรณ์					
6	นักรกายอุปกรณ์ใช้วัสดุ/อุปกรณ์/เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการรักษาด้วยความระมัดระวัง					
7	ท่านคิดว่านักรกายอุปกรณ์ที่ได้รับมีคุณภาพ					
8	วัสดุที่ใช้ทำนักรกายอุปกรณ์มีคุณภาพ เหมาะสมกับราคา					
9	ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางนักรกายอุปกรณ์มีราคาสูง					
10	ท่านได้รับความรวดเร็วในการให้บริการ					
11	ท่านได้รับความสะดวกในการชำระค่ารักษา					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงจริงของท่านมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านพอใจกับความเป็นกันเองของนักรกายอุปกรณ์ที่รับฟัง และเปิดโอกาสให้ถาม					
2	ท่านพอใจกับการจัดระบบและการให้บริการของคลินิกกายอุปกรณ์					
3	ท่านพอใจกับคุณภาพการรักษาและกายอุปกรณ์ที่ได้รับ					
4	ท่านต้องเสียเวลามากในการยื่นบัตรคิวเพื่อรอรับบริการ					
5	ท่านพอใจในการมารับบริการที่คลินิกกายอุปกรณ์					
6	ท่านรู้สึกไม่พอใจในการรักษาของนักรกายอุปกรณ์					
7	ท่านพอใจกับอุปกรณ์/เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษาได้มาตรฐานดี					
8	ท่านไม่พอใจกับคุณภาพของกายอุปกรณ์ที่ได้รับ					
9	ท่านจะกลับมาใช้บริการอีก ในครั้งต่อไป					
10	ท่านพอใจกับความสะอาดในคลินิก					
11	ท่านไม่พอใจกับค่ารักษาที่สูงเกินไป					
12	ท่านไม่พอใจกับกิริยา มารยาท สีหน้า และการพูดจาของนักรกายอุปกรณ์					

13	ท่านพอใจที่นักกายอุปกรณ์ให้เกียรติท่าน					
14	ท่านพอใจในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของนักกายอุปกรณ์					
15	ท่านพอใจในความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ					
16	ท่านพอใจการนัดหมายและกระบวนการติดตามผู้ใช้บริการให้มาตามที่นัดหมายไว้					
17	ท่านมีความพอใจในการให้บริการโดยรวมของคลินิกกายอุปกรณ์					





ภาคผนวก ข

ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น

ตาราง 5 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	3.989
2	2.376
3	4.583
4	2.366
5	2.750
6	2.256
7	2.966
8	3.864
9	2.443

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .743

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	3.989
2	2.376
3	4.583
4	4.583
5	2.646
6	2.236
7	3.121
8	5.578

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .806

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของคลินิก

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	3.742
2	4.583
3	2.497
4	2.986
5	3.564
6	3.416
7	5.292
8	4.965
9	4.245
10	2.376
11	3.862
12	3.989

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .961

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างผู้ใช้บริการกับ
นักกายอุปกรณ์

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	3.416
2	3.862
3	3.211
4	3.055
5	3.000
6	3.667
7	2.646
8	3.416
9	3.416
10	3.000
11	3.416
12	3.416
13	3.416
14	3.813
15	3.862
16	3.862
17	3.742

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .980

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามคุณภาพการบริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	3.416
2	4.583
3	2.966
4	3.000
5	3.000
6	3.000
7	3.742
8	3.211
9	9.000
10	3.898
11	3.862

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t)
1	2.646
2	3.742
3	2.393
4	4.320
5	5.292
6	3.416
7	2.758
8	4.583
9	3.742
10	3.862
11	4.333
12	3.910
13	3.000
14	3.055
15	4.965
16	3.000
17	4.583

มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .940



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ 0519.12/๑๕๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร สุขดมยา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงกมลทิพย์ หาญผดุงกิจ เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร สุขดมยา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-696-0507



ที่ ศธ 0519.12/๒๕๖๖ ๘

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๖ มีนาคม 2553

เรื่อง ขอบขออนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

• เนื่องด้วย นางสาวศศิธร สุขถมยา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการคลินิกกายอุปกรณ์ จำนวน 130 คน ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ในระหว่างเดือน มีนาคม - มิถุนายน 2553

จึงเรียนมาเพื่อขอขออนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวศศิธร สุขถมยา ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-696-0507



ที่ ศธ 0519.12/๒๕๖๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง

• เนื่องด้วย นางสาวศศิธร สุขถมยา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร สุขถมยา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067, 0-2649-5070 กด 110

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-696-0507



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศร 0519.12/๑๕๑๗

วันที่ ๑๕ มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร สุขถมยา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พาสณา จุฬรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ เจริญ กวีทอง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของนักรกายอุปกรณ์ คลินิกกายอุปกรณ์ ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศศิธร สุขถมยา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศศิธร สุขธมยา
วันเดือนปี	21 ตุลาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	77 ถ.เทอดไท แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ โทร 02-868-7671
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักกายอุปกรณ์ และอาจารย์ผู้ช่วยสอน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงเรียนกายอุปกรณ์สิรินธร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2542	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนสตรีวัดอัมพวัน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ.2545	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จังหวัดนครปฐม
พ.ศ.2549	วิทยาศาสตรบัณฑิต (กายอุปกรณ์) จาก มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2554	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ