

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอำไพ หอมสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

610.73

@696๗

ร.3

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอำไพ หอมสกุล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

ตุลาคม 2546

h 236924

14 ม.ค. 2547

อำไพ หอมสกุล. (2546) ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบัน

เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.

(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร จำแนก ตามตัวแปรได้ 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวน ครั้งที่มาใช้บริการ และสุขภาพจิต ส่วนตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ รายได้ของผู้รับบริการ และตัวแปร ด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพของหน่วยบริการ จำนวนบุคลากรที่ ให้บริการ และประเภทของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยา เขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร จำนวน 284 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบ สอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 มีตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (X_4) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : เพียงพอ (X_{12}) และลักษณะด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา (X_{16})

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 มีตัวแปร 3 ตัวแปร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (X_7) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : ไม่ เพียงพอ (X_{13}) และสุขภาพจิต (X_{17})

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร มี 11 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 (X_5) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 (X_6) ที่พักอาศัย : บ้านตนเอง (X_8) ที่พักอาศัย : บ้านเช่า (X_9) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (X_{10}) รายได้ของผู้รับบริการ (X_{11}) และ ประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล (X_{14}) ประเภทของผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่พยาบาล (X_{15})

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด ไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา (X_{16}) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (X_7) และ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 (X) ตามลำดับ ตัวแปร 3 ตัวนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 2 ได้ร้อยละ 52.6.

5. สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

5.1 สมการพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = .253 + .884X_{16} + .683X_7 + .819X_6$$

5.2 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .680X_{16} + .139X_7 + .129X_6$$

VARIABLES RELATED TO SATISFACTION IN NURSING SERVICE OF STUDENTS
OF RAJAMANGALA INSTITUTE OF TECHNOLOGY BORPITPIMUK
MAHAMEK CAMPUS IN BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
MISS AMPAI HOMSKUL

Presented in partial fulfillment of the requirement
for the Master of Education degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University

October 2003

Ampai Homskul. (2003). *Variable Related to Satisfaction in Nursing Service to Students of Rajamongala Institute of Tecnology Borpitpimuk Mahamek Campus in Bangkok*. Master Project. M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Waythanee Greethong.

The purpose of this research was to investigate variable related to satisfaction in nursing service to Students of Rajamongala Institute of Tecnology Borpitpimuk Mahamek Campus in bangkok . These Variable were dividet into there dimentions ; First of them was personal variables : gender , age , education of year, resident, Times of service and mental health. Second of them was family variables : income and Third of them was physical education institute environment variables : physical of srevice unit , number and type of personnel. The subjects were 284 students in Rajamongala Institute of Tecnology Borpitpimuk Mahamek Campus in bangkok. The research instruments were the variables related to satisfaction questionnaires. 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 correlation of 3 variables among ; The first level of education (X_4) , number of personnel : enough (X_{12}) and physical education institute environment (X_{16}) at .05 level.

2. There were significantly negative correlation of 3 variables among ; The fouth level of education (X_7) , number of personnel : not enough (X_{13}) and mental health (X_{17}) at .05 level.

3. There were no significantly correlation of 11 variables among ; male (x_1) , female (x_2) , age (x_3) , The second level of education (X_5) , The Third level of education (X_6) , resident : own house (X_8) , resident : rent house (X_9) , frequency of service (X_{10}) , students income (X_{11}) , and type of personnel : nurses (X_{14}) , type of persennel : practical nurse (X_{15})

4. Variables effecting related to satisfaction in nursing service of students of Rajamongala Institute of Tecnology Borpitpimuk Mahamek Campus in bangkok ranking from the most to the least effected were 3 variables : physical education institute

environment (X_{16}) , The fourth level of education (X_7) , and The third level of education (X_6) at .01 level. These variables could predicted the satisfaction in nursing service of students Rajamongala Institute of Technology Borpitpimuk Mahamek Campus in bangkok about percentage of 52.6.

5.The predicted equations of satisfaction in nursing service of students Rajamongala Institute of Tecnology Borpitpimuk Mahamek Campus in bangkok were significantly predicted at .01 level were as follows :

5.1 In term of raw scores were :

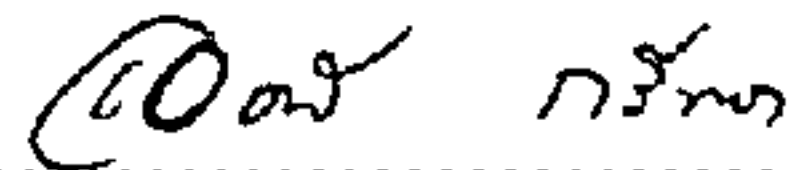
$$\hat{Y} = .253 + .884X_{16} + .683X_7 + .819X_6$$

5.2 In term of standard scores were :

$$Z = .680X_{16} + .139X_7 + .129X_6$$

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ



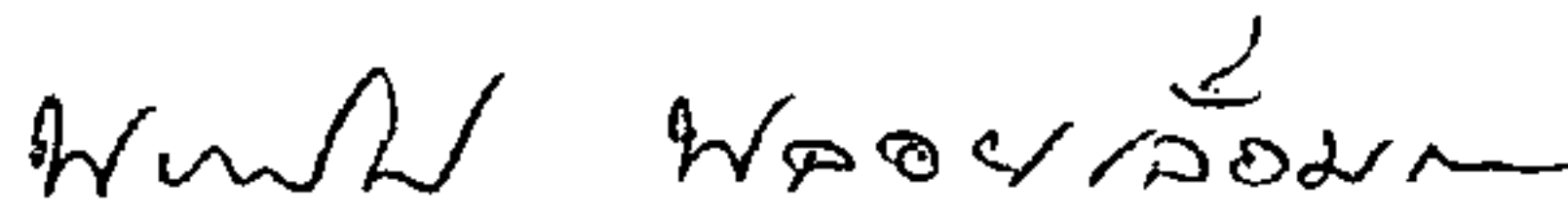
(รองศาสตราจารย์ เวณี กรีทอง)

ประธาน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แส่นคำเครือ)

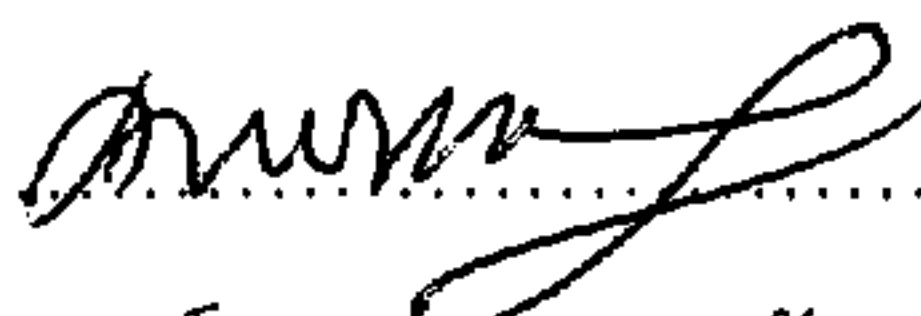
กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



(รองศาสตราจารย์ ดร. คิมเพชร จันตรคุกุล)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

วันที่ 15 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์เวณี กรีทอง อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แสนคำเครือ และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อม
แสง กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนวคิด แนะนำ ช่วยปรับปรุงแก้ไขข้อ
บกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึก
ซาบซึ้งในพระคุณเป็นอย่างมาก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการแนะแนว และจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ที่ดี และมีคุณค่า
ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อุ่นใจ ลิ้มตระกูล ผู้อำนวยการวิทยาเขตบพิตร
มหาเมฆ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
และขอขอบคุณผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เป็นอย่างดี เพื่อนำมาทำประโยชน์ต่องานวิจัยต่อไป

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ ชาวจิตวิทยาการศึกษา รุ่นที่ 8 ที่เป็นกำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และ
ขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษาที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอ
มา

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ คุณ
แม่ สาคู หอมสกุล ครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็น
สิ่งที่มีคุณค่ายิ่งหาที่เปรียบมิได้ และขอขอบคุณ คุณโชติก แสนหมื่น พร้อมทั้งญาติพี่น้องทุกท่านที่
สนับสนุน ให้กำลังใจกับผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้สารนิพนธ์ สำเร็จได้ด้วยดี

อำไพ หอมสกุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า.....	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	9
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า.....	14
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	18
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เฉพาะด้านการบริการพยาบาล.....	24
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	30
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	30
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	31
	วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	31
	การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	31
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาค้นคว้า.....	39
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า.....	40
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	41
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	47
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	47
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	47
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	47
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	50
ข้อเสนอแนะ.....	58
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	58
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	58
บรรณานุกรม.....	59
ภาคผนวก.....	63
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือและแบบสอบถาม.....	64
ภาคผนวก ข คุณภาพเครื่องมือ.....	80
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	82

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากร และ กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปีที่กำลังศึกษาและ เพศ.....	31
2	แสดงจำนวนร้อยละของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ประเมินของผู้ให้บริการ และสุขภาพจิต.....	41
3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลอายุ จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ และลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา	43
4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ประเมินของผู้ให้บริการ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา และสุขภาพจิต.....	44
5	แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ เป็นเกณฑ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบ Stepwise.....	45
6	แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ โดยใช้การวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณ.....	46
7	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา.....	81
8	แสดงค่าอำนาจจำแนก (t) เป็นรายชื่อของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล.....	81

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
---	----------------------------------	---

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของประชาชน เป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมชาติ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นทรัพยากรที่มีความ สำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดเพราะเป็นทั้งผู้ผลิต รับผิดชอบของการพัฒนาและอาจเป็นผู้ขัดขวางการ พัฒนา (ประกิจ อุตตะโมต. 2528 : 10) ถ้าประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดีก็จะสามารถเรียนหนังสือ และทำงานได้อย่างเต็มที่ แต่ถ้าประชาชนต้องเผชิญกับความเจ็บป่วย ก็จะทำให้เกิดความสูญเสีย ทางเศรษฐกิจโดยรวม และทำให้การพัฒนาประเทศเป็นไปด้วยความล่าช้า ดังนั้น การจัดบริการ ด้านการแพทย์และสาธารณสุขสำหรับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงานตลอดจนถึงการประเมินผล ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายสุดท้าย คือประชาชนมีสุขภาพดี

การบริการสุขภาพในสมัยหนึ่งเป็นเรื่องของการกุศล ผู้เจ็บป่วยถือว่าเป็นผู้อ่อนแอ ไร้ความสามารถ สมควรที่จะได้รับการดูแลจากผู้มีความรู้ด้านสุขภาพ การบริการสุขภาพจึงเป็นบริการการ กุศลที่ให้เปล่า คุณภาพการบริการขึ้นอยู่กับความรู้และน้ำใจของผู้ให้บริการ ในช่วงสหัสวรรษที่ผ่านมา ความก้าวหน้าของโลกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งวิถีชีวิต และปัญหาสุขภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อวงการสุขภาพ โดยเฉพาะกระบวนการพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค ได้ พัฒนาความคาดหวังของผู้รับบริการไปสู่ความต้องการบริการที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ถ้าโรงพยาบาล หรือสถานบริการสุขภาพแห่งใดไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้ เขาอาจจะเรียกร้องสิทธิตามกฎหมายและอาจเปลี่ยนไปใช้บริการจากสถานบริการที่เขาคิดว่ามีมาตรฐานที่ดีกว่า น่าเชื่อถือและสร้างความพึงพอใจให้เขาได้มากกว่า ซึ่งส่งผลให้สถานประกอบการ ด้านสุขภาพทุกแห่งเริ่มปรับปรุง มุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด

การให้บริการด้านสุขภาพในปัจจุบันมีลักษณะของการแข่งขันทางธุรกิจค่อนข้างสูง คุณภาพ บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่เอื้ออำนวยให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ แต่บริการด้านสุขภาพนั้น มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากบริการทั่วไปคือ เน้นบริการที่ส่วนใหญ่ถูกกำหนดโดยผู้ให้ บริการ เนื่องจากผู้รับบริการยังไม่รับรู้ถึงปัญหารวมทั้งความต้องการทางด้านสุขภาพที่แท้จริงของตน

เอง หรือมีความรู้ไม่เพียงพอที่จะระบุและประเภทของบริการที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ทำให้มีความเข้าใจว่า การประเมินคุณภาพบริการทางสุขภาพ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้กำหนด และตัดสินคุณภาพบริการ

ปัจจุบันแนวความคิดที่กล่าวมาได้เปลี่ยนไป อันเนื่องมาจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนรวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดความไม่พอใจในบริการที่ตนได้รับ เกิดการฟ้องร้องเพื่อให้สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการควรทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการเสียก่อน ซึ่งในภาวะเจ็บป่วยบุคคลมีความต้องการเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากความต้องการขั้นพื้นฐานตามสัญชาตญาณของมนุษย์ ซึ่งเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นจากพยาธิสภาพจากร่างกายและจิตใจ ผู้รับบริการคาดหวังว่าบุคคลที่ให้บริการจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ มีความรู้ มีทักษะ คอยดูแลช่วยเหลือป้องกันมิให้เกิดอันตรายแก่ผู้มารับบริการ ช่วยคลายความทุกข์ความวิตกกังวล โดยให้คำแนะนำปรึกษา ให้กำลังใจ รวมทั้งเก็บไว้เป็นความลับ ยอมรับนับถือในความเป็นมนุษย์ของผู้มารับบริการ (อุดม สุภาไตร 2529 :37) และเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจึงควรพัฒนาการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ ซึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมาย จึงได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาแบบองค์รวม

จากการที่ผู้วิจัย เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล บพิตรพิมุข มหาเมฆ ซึ่งสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ มีนโยบายของสถาบันคือ “เราจะมุ่งมั่นจัดการศึกษาวิชาชีพ และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ตอบสนองความพอใจของผู้รับบริการ ด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” และจากนโยบายดังกล่าวเป็นผลทำให้สถาบันได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งมาตรฐาน ISO 9002 นั้นจะต้องมีคุณสมบัติทุกอย่างของการบริการที่ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) สิ่งที่จะจูงใจให้ลูกค้ามารับบริการคุณภาพคือ ความอยู่รอดในระยะยาว และต้องมีการจูงใจให้ลูกค้ามารับบริการอีก และตระหนักไว้เสมอว่าคุณภาพการบริการไม่ใช่วัดที่จำนวนผู้มารับบริการ แต่ต้องวัดจากจำนวนผู้มารับบริการที่พึงพอใจเราเท่านั้น อีกทั้งผู้วิจัยยังได้สังเกตเห็นปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาที่มากขึ้น ไม่ว่าจากการสอบถามและสถิติ แบบประเมินผล ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้สำรวจข้อมูลเบื้องต้นกับนักศึกษาผู้มารับบริการห้องพยาบาลของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ จำนวน 100 คน ในเดือนสิงหาคม 2545 โดยใช้

คำถามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า เมื่อท่านมารับบริการที่ห้องพยาบาลของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ ท่านพบปัญหาใดบ้าง คำตอบที่นักศึกษาตอบคือ ประเภทยามีไม่เพียงพอในการให้บริการแก่นักศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 การให้คำปรึกษาปัญหาด้านสุขภาพแก่นักศึกษา จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 ปัญหาด้านอาจารย์/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 เวลาเปิด - ปิดในการให้บริการ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ปัญหาด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ปัญหาเรื่องความสะดวกเครื่องมือเครื่องใช้และห้องพยาบาล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ข้อคำถามที่ 2 ถามว่าท่านคิดว่าควรปรับปรุงบริการอย่างไรและขอเสนอแนะต่อบริการพยาบาล คำตอบที่นักศึกษาตอบคือ จัดให้มีอาจารย์พยาบาลคอยดูแลอาการเจ็บป่วย ให้ความรู้เรื่องการใช้ยา และให้การอบรมเรื่องการปฐมพยาบาลเบื้องต้น จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21 สถาบันควรจัดซื้อยา เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์ให้เพียงพอจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 16 จัดให้มีอาจารย์พยาบาล / เจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาลตลอดเวลาจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ควรติดป้ายบอกชนิดและวิธีการใช้ยาประเภทต่างๆ ไว้ที่ข้างขวดยาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10 อาจารย์เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม ทักทาย สอบถามอาการเจ็บป่วย และสาเหตุที่ต้องมาใช้บริการห้องพยาบาล จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9 จัดให้มีบริการให้คำปรึกษาสุขภาพอนามัย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8 จัดบอร์ดความรู้เรื่องโรค / อื่นๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7 อาจารย์ / เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการที่รวดเร็ว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ห้องนอนควรมีแจกันดอกไม้ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ห้องนอนพักร้อนควรติดเครื่องปรับอากาศ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3 บริการดีอยู่แล้ว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3

จากผลการสำรวจเบื้องต้น พบว่าเป็นปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ เพราะความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น (Good . 1968 : 320) รวมทั้งความรู้สึกของผู้รับบริการที่แสดงความชอบ ความพอใจ ความประทับใจ และความยินดีที่จะมารับบริการพยาบาลอีก ดังที่ วิมลสนธิ จารยางกูล. (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี – เลว พอใจ – ไม่พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของ นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมใน สถาบันกับความพึงพอใจต่อบริการของห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตร พิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายของผู้บริหาร สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่มารับบริการห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 994 คน เป็นนักศึกษาชาย 278 คน และนักศึกษาหญิง 716 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่มารับบริการห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ชั้นปีที่ 1,2,3 และ 4 ปีการศึกษา 2545 จำนวน 284 คนเป็นนักศึกษาชาย 79 คน และเป็นนักศึกษาหญิง 205 คน มีความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 (Yamane. 1967 : 886-887) ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรโดยใช้ชั้นปีและเพศเป็นชั้น (Strata)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ชั้นปี

1.1.4 ที่พักอาศัย

1.1.5 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

1.1.6 สุขภาพจิต

1.2 ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่

1.2.1 รายได้ของผู้รับบริการ

1.3 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม ในสถาบันการศึกษา ได้แก่

1.3.1 ลักษณะทางกายภาพของหน่วยบริการ

1.3.2 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ

1.3.3 ประเภทของผู้ให้บริการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลหมายถึง ความรู้สึกของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการพยาบาล ของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล เกี่ยวกับการปฐมพยาบาล การป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ และการดูแลสุขภาพ ต่อนักศึกษา

2. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ตัวแปรด้านส่วนตัว ตัวแปรด้านครอบครัว และตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว หมายถึง ลักษณะเฉพาะของผู้รับบริการ ซึ่งมีดังนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ นักศึกษาหญิง นักศึกษาชาย

2.1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงตามปฏิทินสากล ที่นับตั้งแต่คลอดจนถึงปัจจุบัน

2.1.3 ชั้นปี หมายถึง ชั้นปีที่1 ชั้นปีที่2 ชั้นปีที่3 และชั้นปีที่4

2.1.4 ครั้งที่มาใช้บริการ หมายถึง ความถี่ที่นักศึกษามาใช้บริการ ที่ห้อง

2.1.5 พยาบาล ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ

ที่ห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีวิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

2.1.6 สุขภาพจิต หมายถึง ภาวะความสมบูรณ์ทางจิตใจ ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีวิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อตนเอง และผู้อื่น โดยสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันได้ โดยแบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60 THAI General Health Questionnaire 60)

2.2 ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่

2.2.1 รายได้ของผู้รับบริการ หมายถึง จำนวนเงินที่นักศึกษาได้รับจากผู้ปกครองในแต่ละเดือน

2.3 ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา ได้แก่

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพของหน่วยงาน หมายถึง สภาพในสถานที่บริการพยาบาล สัดส่วนของห้องพยาบาล กับจำนวนผู้ใช้บริการ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง ความสะอาด อุณหภูมิ แสงสว่าง และเสียง

2.3.2 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพยาบาล แก่นักศึกษา

2.3.3 ประเภทของผู้ให้บริการ ได้แก่

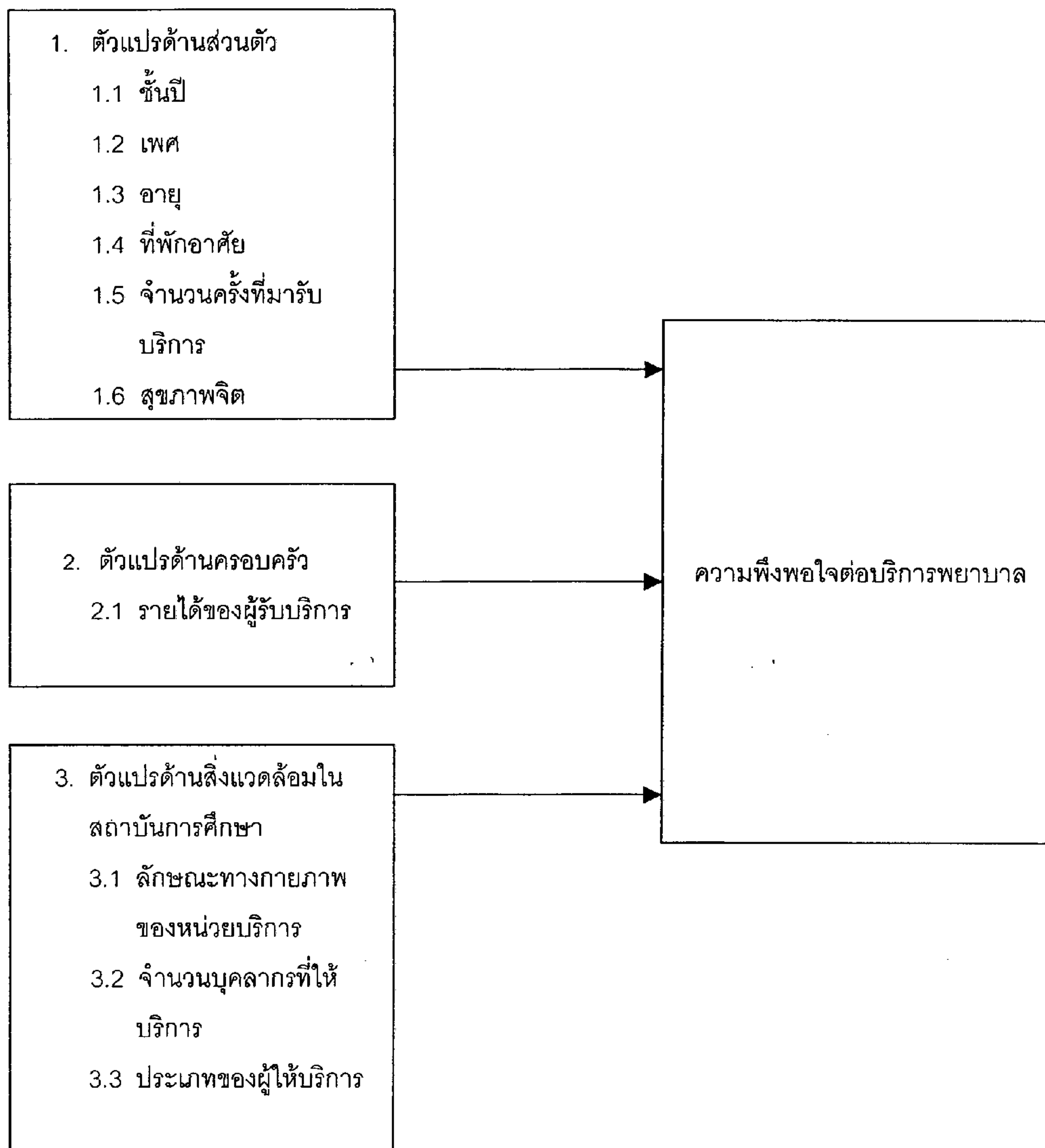
2.3.3.1 อาจารย์พยาบาล

2.3.3.2 เจ้าหน้าที่พยาบาล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมุติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ในสถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว
 - 2.1.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้าน เพศ อายุ ที่พักอาศัย ระดับการศึกษาสุขภาพจิต
 - 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว
 - 2.2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรายได้ของผู้รับบริการ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาล
 - 3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาล
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาล
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เฉพาะด้านการบริการพยาบาล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งความเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen. 1975 : 4) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้มารับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน

ริสเซอร์ (Risser. 1975 : 46) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ป่วย ต่อการดูแลให้การพยาบาลที่ได้รับตามความจริง

โยเดอร์ (Yoder. 1959 : 445) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ในการทำงานว่า หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกของคนงาน คนใดคนหนึ่งว่าชอบหรือไม่ชอบ ในสภาพต่างๆ ในงานของเขา และมีระดับมากน้อยเพียงใด

กู๊ด (Good. 1968 :320) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงระดับความรู้สึกพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน

โวลแมน (wolman. 1973 : 6)กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Filling) มีความสุขเมื่อคนเรา ได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

แชพลิน (Chaplin. 1968 : 437) ได้ให้คำจำกัดความเอาไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein. 1971 : 256) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย และอธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่า มีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจ จะต้องศึกษาปัจจัย และองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจนั้น

ทิฟฟิน แมคคอมมิค (Tiffin McCormic. 1965 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นแรงจูงใจของมนุษย์ ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิมลสนธิ ทรยางกูล (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อม จะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี – เลว พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย

หลุย จำปาเทศ (2538 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออก จะมีความสุข ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

สมยศ นาวิการ (2514 : 39) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรุนแรงของความต้องการ ของพนักงาน เพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวก และทางลบ ภายใต้สถานการณ์การทำงาน ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยกย่อง ย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิ หรือการลงโทษแบบต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจในทางลบ

ประนอม แสงจันทร์ (2529 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก อารมณ์ หรือความคิด หรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ เป็นผลต่อเนื่องจากการที่บุคคล ได้ประเมินสิ่งเร้านั้นแล้ว

ทรงสมร คชเลิศ (2543 : 12) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงประมาณค่า และปรากฏออกมาทางพฤติกรรม ว่ารู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ ประทับใจ และมีทัศนคติที่ดี ต่อสิ่งนั้น ๆ

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ริสเซอร์ (Risser. 1975 : 45 – 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาล โดยสัมภาษณ์ พบว่า ร้อยละ 81 ให้ความสำคัญต่อบุคลิกภาพ ลักษณะของพยาบาล ในการให้การพยาบาล นอกจากนั้นยังเป็นความสามารถเชิงวิชาชีพ ซึ่งเกี่ยวกับความรู้และทักษะทางการพยาบาล ตลอดจนการดูแลที่มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

เดอเรียนด้า (Dereinda. 1984 : 1267-A) ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมีนัยสำคัญต่อทุกลักษณะงาน ยกเว้นการเลื่อนตำแหน่ง และสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงได้แก่ลักษณะงานที่ทำ เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ส่วนสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจน้อย ได้แก่ เงินเดือน

ไวส์ (Wiles. 1967 : 229) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสิ่งที่ให้ครูมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักศึกษาปริญญาโท ที่กำลังศึกษา พบว่า นักศึกษาเหล่านั้นมีความต้องการตรงกันและคล้ายคลึงกับของเฮิร์เบอร์ท คือ มีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่ดีสบาย สภาพการทำงานที่ดี การได้รับการยอมรับนับถือ การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย

นโยบาย และโอกาสที่จะเป็นตัวของตัวเอง

เมอร์วิล (Mervil. 1971 : 1547 - A) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของครู และครูใหญ่ระดับประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครู และครูใหญ่โรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานการณ์ทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่ และการยอมรับนับถือ

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

อุไร ชำนาญค้าและคนอื่นๆ (2539: 286-295) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมของบุคลากร และความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการหลังการนำ คิวซี มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลโสธร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการในระดับมาก ในด้านความสะอาด มนุษย์สัมพันธ์ อุปกรณ์การรักษา คุณภาพบริการ การประสานงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

บุญชู ชาวเชียงขวาง (2541: 99) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพ ในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ใช้แรงงานมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับสูง และความพึงพอใจในการรับบริการด้านระบบให้บริการอยู่ ในระดับสูง

จุฑามาศ พุทธิพิทักษ์ และวนิดา มงคลสินธุ์ (2534) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการลาออก โอน ย้าย ของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน ในช่วงปี พ.ศ. 2531 – 2533 พบว่าสาเหตุคือระบบบริหารจัดการ เช่น ค่าตอบแทนการขึ้นเวรเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงาน

มาลีวัล เลิศสาครศิริ และกิตติยา สมุทรประดิษฐ์ (2536 : 274-279) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความแตกต่างกันในด้าน อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับการศึกษา

นิรัฐฐา รุจิราวุธระ (2540) ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของวิทยากรย์ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กระทรวงสาธารณสุข พบว่า การได้รับการยอมรับและนโยบายการบริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของวิทยากรย์

.....

อัมพร เจริญชัย (2536 : 25) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า หมายถึงสิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดด้านร่างกายและจิตใจหรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นอิ่มเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจ ในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ พบว่าความพึงพอใจเป็นเครื่องมือวัดคุณภาพบริการพยาบาล ที่สำคัญ ที่ทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการนั้น สามารถให้บริการได้ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

1.3.1 ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg. 1959 : - 63) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งเกิดจากความเชื่อที่ว่า เงินไม่ใช่เป็นปัจจัยที่สำคัญเพียงปัจจัยเดียว ที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนอยากจะทำงาน เขาได้ศึกษาทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรมในเมืองพิทส์เบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา เพื่อศึกษา ถึงองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกหรือมีความสุขในการทำงาน และองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ กับความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน ซึ่งเขาเชื่อว่า ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ น่าจะเกิดจากองค์ประกอบที่แตกต่างกัน และเขาได้แบ่งองค์ประกอบเหล่านั้นออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1.3.1.1 ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน เป็นสิ่งที่สร้างความไม่พอใจ ในงานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้มิใช่สิ่งจูงใจ ที่จะช่วยเพิ่มผลผลิต หรือขีดความสามารถในการทำงานของคน แต่เป็นปัจจัยที่เป็นตัวประกอบที่ป้องกันการสูญเสีย ในการปฏิบัติงานของคนงาน ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุนไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจคนในองค์กร แต่หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ก็จะก่อให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยอนามัย หรือปัจจัยค้ำจุน ได้แก่

1.3.1.1.1 นโยบายของบริษัท และการบริหาร

1.3.1.1.2 การบังคับบัญชา

1.3.1.1.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1.3.1.1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.3.1.1.5 เงินเดือน

1.3.1.1.6 ความมั่นคงในงานที่ทำ

1.3.1.1.7 สภาพแวดล้อมในงานที่ทำ

1.3.1.1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา

1.3.1.1.9 ชีวิตส่วนตัว

1.3.1.2 ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ หรือเป็นปัจจัยกระตุ้น จูงใจให้คนทำงาน ปัจจัยนี้ จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง ปัจจัยจูงใจ จะเป็นตัวจูงใจ ให้คนเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้สูงขึ้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจขึ้นได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1.3.1.2.1 ความสำเร็จในงานที่ทำ

1.3.1.2.2 การได้รับการยกย่องชมเชย

1.3.1.2.3 ความก้าวหน้า

1.3.1.2.4 ลักษณะของงาน

1.3.1.2.5 ความรับผิดชอบ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

2.1.1 เพศกับความพึงพอใจ

สุชาติ ณ หนองคาย (2526 : 13) ได้ศึกษาสัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วย กับเจ้าหน้าที่บริการของโรงพยาบาล ต่อทัศนคติหรือความพึงพอใจ โดยพบว่า เพศหญิง มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงมากกว่าเพศชาย เพราะมีความประนีประนอมมากกว่าเพศชาย

เกษร กิจเพิ่มพูน (2533 : 56) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชายทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าเพศหญิง ยอมรับความเจ็บป่วย และเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลในเวลาที่รวดเร็วกว่าเพศชาย

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 103) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

เดย์ และ หลุยประไพ (Day and leoprapai. 1977 : 48) ได้ศึกษาพบว่า ความคุ้นเคย กับ กฎระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ ของโรงพยาบาล อาจทำให้ผู้ป่วยเพศหญิง พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย

ฮัลกา และ คนอื่น ๆ (Hulka and others. 1975 : 648 - 657) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อบริการทางการแพทย์ พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิง มีความ

พึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าเพศหญิง ยอมรับความเจ็บป่วย และเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลในเวลาอันรวดเร็วกว่าเพศชาย ทำให้แพทย์รักษาได้ง่ายกว่า ตั้งแต่เริ่มเจ็บป่วย

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น แสดงว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล โดยมีแนวโน้มว่า เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

2.1.2 อายุกับความพึงพอใจ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิด พฤติกรรม จิตใจและอารมณ์ ซึ่งน่าจะทำให้บุคคลแต่ละวัย มีความคาดหวังจากผู้อื่นแตกต่างกันออกไป

เกษร กิจเพิ่มพูน (2533 : 57) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ป่วย ที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล สมุทรสาคร พบว่า อายุไม่มีความแตกต่างกันในแง่ของทัศนคติต่อการบริการ ของโรงพยาบาล

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 103) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อการบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งอาจจะเป็นเพราะ ต้องไปโรงพยาบาลบ่อยครั้ง จนกระทั่งคุ้นเคย จึงทำให้มีความพึงพอใจ ต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่า

พรพรรณ ใฝ่กระโทก (2529 : 107) ได้ศึกษาเรื่องระบบบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ ในโรงพยาบาลทั่วไป และมีผลต่อผู้รับบริการของโรงพยาบาลราชวิถี พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม อายุเกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสิทธิภาพการทำงาน คนที่มีประสบการณ์มาก ย่อมได้เปรียบด้านความชำนาญ

ฮัลกา และ คนอื่น ๆ (Hulka and others. 1975 : 61 - 673) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีรายได้ต่ำ ต่อการบริการทางการแพทย์ ที่ North carolina ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า อายุไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อระดับความพึงพอใจ ในบริการทางการแพทย์

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า อายุมีผลต่อความพึงพอใจ ต่อการบริการของโรงพยาบาล โดยมีแนวโน้มว่า ผู้ที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

2.1.3 การศึกษากับความพึงพอใจ

การศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อ ความต้องการทางการแพทย์ ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะเข้าใจถึงประโยชน์ของการดูแลสุขภาพ ทำให้ใช้บริการทางการแพทย์มากกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่า

ฮัลกา และ คนอื่น ๆ (Hulka and others. 1975 : 672) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีรายได้ต่ำ ต่อการบริการทางการแพทย์ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจ ต่อการบริการทางการแพทย์มากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

อัมพร เจริญชัย (2521 : 72) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อบริการ ของโรงพยาบาล จังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ป่วยที่มีการศึกษาด้านสูงมาก มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง

เกษร กิจเพิ่มพูน (2533 : 58) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ป่วย ที่มีต่อบริการ ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า การศึกษา มีผลต่อทัศนคติของผู้ป่วย ที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

จากการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า การศึกษามีผลต่อความพึงพอใจ ต่อบริการของโรงพยาบาล โดยมีแนวโน้มว่า ผู้ที่มีการศึกษาด้านต่ำ มักจะ มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง

2.1.4 สุขภาพจิตกับความพึงพอใจ

อิงลิช (English. 1963 : 459) ได้ศึกษาพบว่า ภัยอย่างร้ายแรงผู้ใหญ่ว่า จะต้องหลีกเลี่ยงจากความวิตกกังวล ความกดดันต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดโรคประสาท ซึ่งถ้าบุคคลใดมีสุขภาพจิตดี ก็จะสามารถที่ผ่านชีวิตในวัยต่าง ๆ ไปได้อย่างราบรื่น

โคลแมน (Coleman. 1964 : 268) ได้ศึกษาพบว่า คนที่แต่งงานแล้ว เป็นโรคจิตมากกว่า คนที่เป็นโสด หม้าย หย่า เนื่องจากการแต่งงาน ที่ไม่ประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดความกดดันทางจิตใจมากกว่า (จันทนา สุวรรณอาสน์. 2532 : 39)

คิวตูกัว (Quituqua. 1975 : 1224 - A) ศึกษาองค์ประกอบที่กระทบกระเทือนต่อความพอใจในการทำงานของครูมัธยมศึกษาในเกาะกวม พบว่าครูไม่พอใจ ในสภาพการทำงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการทำงาน เงินเดือน เงินค่าตอบแทน สถานะครู และความช่วยเหลือของรัฐ องค์ประกอบที่ทำให้ครูลาออกจากงานได้แก่ รายได้ไม่สมดุลกับค่าครองชีพ ขาดการอุดหนุนจากรัฐในด้านสวัสดิการ เกี่ยวกับที่พักอาศัย และสภาพการงานไม่ดี นอกจากนั้นยังพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูมัธยมศึกษา แปรเปลี่ยนไปตามอายุประสบการณ์สอน ตำแหน่งการงาน ระดับงานที่สอน สภาพที่อยู่อาศัย

ฟิตเลอร์ (Feitler. 1980 : 456 – 457) ได้ทำการศึกษาครู 300 คน ในระดับชั้นที่ 12 ปรากฏว่าครูถูกกดดันเกี่ยวกับพฤติกรรมของเด็ก และสาเหตุความเครียดอันดับ 1 ของครูมาจากนักเรียนเพียงคนเดียว หรือสองคน ซึ่งมีความประพฤติไม่เรียบร้อยมาก มากกว่าการขาดวินัยของนักเรียนทั้งหมดในชั้นเรียน หรือทั้งโรงเรียน และยังมีตัวแปรทางด้านอื่น ที่ทำให้ครูเครียด เช่น เงินเดือนต่ำ ขาดโอกาสในความก้าวหน้า และการแบ่งชั้นของนักเรียน

โฮมสตรอม และคนอื่น ๆ (Holmstrom and others. 1978 : 1 - 202) ได้ศึกษาอาการเจ็บป่วยทางจิต และสุขภาพจิตของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยฟินแลนด์ เป็นระยะเวลา 3 ปี และได้รายงานในปี 1987 พบว่า ความเจ็บป่วยทางจิตมีมากขึ้นตามอายุ เพศชายมากกว่าเพศหญิง

ยนต์ ชุ่มจิต (2520 : 39 - 40) ได้ศึกษาสภาพการณ์ ที่เป็นปัญหาต่อการปฏิบัติงาน อันมีผลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 พบว่า สภาพปัญหาที่ทำให้ครู อาจารย์ หนักใจ หรือไม่สบายใจ เกิดความวิตกกังวลต่าง ๆ เรียงลำดับความสำคัญของปัญหา คือ ครู อาจารย์บางคนเห็นแก่ตัว มากกว่าส่วนรวม ครู อาจารย์แบ่งกลุ่ม ครู อาจารย์บางคน ชอบแก่งแย่งชิงดี ชิงเด่น ระเบียบวินัยหละหลวม ครูประจำชั้นมีงานต้องทำมากกว่าครูพิเศษ ฯลฯ และผลการเปรียบเทียบลักษณะปัญหาที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตของครู อาจารย์ แยกตามเพศ ระดับอายุ คุณวุฒิ และประสบการณ์ในการสอน ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุโฆษ ปันสุวรรณ (2523 : 51 - 52) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง สภาพการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิตของครู อาจารย์ ในโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ สังกัดกองการพิเศษ พบว่า สภาพการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับสุขภาพจิต ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศ ปรากฏว่าครู อาจารย์ชาย มีสภาพการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิตดีกว่า อาจารย์หญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอาจารย์ที่มีสภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีสภาพการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกัน แต่มีสุขภาพจิตที่แตกต่างกัน โดยครูที่มีอายุมาก มีสุขภาพจิตที่ดีกว่า ครูที่มีอายุน้อย นอกจากนั้นสภาพการปฏิบัติงาน และสุขภาพจิตของครูทั้งสี่ และสมรสแล้ว ไม่แตกต่างกัน แต่ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานสอนมาก มีสภาพการทำงาน และสุขภาพจิตดีกว่า ครูที่มีประสบการณ์สอนน้อย

วิรัตน์ เงินบำรุง (2526 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสถานการณ์ที่เป็นปัญหาของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขต 7 จำนวน 129 คน พบว่า กลุ่มที่มีปัญหาสุขภาพจิตมากที่สุด คือ อายุระหว่าง 36 - 40 ปี

สุธน คงคาชนะ (2527 : 67) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่ารายได้ของครู - อาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดฉะเชิงเทรา มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิต ของครูอาจารย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ไพบูรณ์ ชาวสวนศรีเจริญ (2534 : 106 - 107) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของหญิงมีครรภ์ ในจังหวัดนครปฐม พบว่า หญิงมีครรภ์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับสุขภาพจิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต พอสรุปได้ว่า ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต มีหลายตัวแปร ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ รายได้ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการสอน ตำแหน่งหน้าที่ ภาระงาน สถานที่อยู่อาศัย เพศ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านครอบครัว

2.2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านส่วนตัว

2.2.1.1 รายได้กับความพึงพอใจ

รายได้นับเป็นตัวกำหนดสถานภาพที่สำคัญ อย่างหนึ่งของบุคคล เป็นปัจจัย ที่สำคัญในการกำหนดโอกาสทางสังคม เช่น ความต้องการบริการทางการแพทย์ ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มรายได้

สันทัด เสริมศรีและโรลีย์ (2517 : 58) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมในการใช้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข และการคุมกำเนิดของคนไทย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญ และเด่นชัดที่มีต่อการเลือกรับบริการ การรักษาพยาบาล จากแหล่งต่าง ๆ ที่สำคัญอย่างหนึ่งคือ สถานภาพทางเศรษฐกิจ

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 104) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า รายได้ไม่มีผลกระทบกับความพึงพอใจ คือ ผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกัน นั้น ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติต่อระดับความพึงพอใจ

พรพรรณ ไผ่กระโทก (2529 : 108) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ ในโรงพยาบาลทั่วไป และผลที่มีต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้น้อยกว่า มีความพึงพอใจต่อบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ มากกว่าผู้มารับบริการที่มีรายได้สูง

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

3.1.2 องค์ประกอบของการบริการ

ในการทำธุรกิจบริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพยายาม กระทำทุกวิถีทางที่จะทำให้ผู้รับบริการ พึงพอใจและได้รับการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการ จะต้องทำให้ถึงองค์ประกอบของ "Services" ดังนี้

S คือ แนวความคิดรอบยอดในการบริการ (Service Concept) และสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการแก่ลูกค้า พร้อมทั้งจะสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดเวลา และให้บริการในทันที

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidness) หมายถึงความพร้อมที่จะบริการอยู่ตลอดเวลา รวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจ และทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) หมายความว่า ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ลูกค้า และตระหนัก ในคุณค่าของลูกค้า

I คือ ความสนใจ (Interesting) แสดงความประทับใจ (Impression) หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และสร้างความประทับใจกับลูกค้าทุกระดับ และทุกคน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง สนใจลูกค้าอย่างเสมอภาค

C คือ ความสะอาด (Courtesy) นั่นคือ ต้องตระหนักถึงความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของ อาคารสถานที่ อีกทั้งให้การต้อนรับด้วยความอบอุ่นเป็นมิตร พร้อมรับฟัง และแก้ปัญหาให้กับลูกค้าด้วยความยินดีและเต็มใจ

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) และการรู้จักควบคุมอารมณ์ (Emotional control) หมายความว่า ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน อดกลั้น ต่อคำตำหนิ และอารมณ์ของลูกค้า และสามารถรักษาอารมณ์ของตนได้ ไม่แสดงกิริยาตอบโต้ลูกค้า

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling)

3.1.3 ลักษณะบริการที่มีคุณภาพ

องค์ประกอบของคุณภาพมี 4 ประการ คือ

1. การเข้าถึงบริการ
2. ลักษณะทางกายภาพที่น่าพอใจ
3. คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ
4. คุณภาพด้านเทคนิค

3.1.4 คุณภาพบริการ (Service Quality)

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่ง ในการสร้างความแตกต่าง ของธุรกิจบริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูล เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ที่ลูกค้าต้องการนั้น ได้มาจากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก โดยลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจ ถ้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ (What) เมื่อมีความต้องการ (When)

ณ สถานที่ที่ต้องการ (Where) และในรูปแบบที่ต้องการ (How) โดยลูกค้าจะมีเกณฑ์ในการพิจารณาถึงคุณภาพการบริการ

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพเชิงบริการ (Service – Oriented) ที่มีการปฏิบัติโดยตรงกับผู้รับบริการและผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมาก ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในภาวะปกติหรือเจ็บป่วย คุณภาพของด้านบริการสุขภาพนี้มีองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ คุณภาพการปฏิบัติ (Quality in Practice) และคุณภาพตามการรับรู้ (Quality in perception) โดยมีคุณภาพ การปฏิบัติงานนั้นเป็นคุณภาพตามมาตรฐานตามที่คุณปฏิบัติวิชาชีพ กำหนดขึ้น ส่วนคุณภาพตามการรับรู้เป็นคุณภาพที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Customers Expectation) ซึ่งมีคุณภาพทั้ง 2 ส่วน ต้องผสมผสานกันอย่างเหมาะสม และมีผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ นอกจากนี้แล้ว คุณภาพบริการสุขภาพยังสร้างคุณภาพให้กับวิชาชีพ (Professional Quality) อีกด้วย (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์: 2538) นั่นคือ “ถูกใจผู้รับ พอใจผู้ให้”

คุณภาพของการบริการพยาบาล หมายถึง ลักษณะความดีของการบริการพยาบาลซึ่งมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ

1. บริการพยาบาลที่ดี ต้องสามารถสนองตอบ ความต้องการบริการ ของผู้รับได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม
2. ลักษณะของการบริการต้องเป็นที่ยอมรับ และตระหนักในคุณค่าของบริการทั้งผู้ให้และผู้รับบริการตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง
3. บริการพยาบาลที่จัดให้ต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระบบและแบบแผน
4. บริการพยาบาลต้องมีความครอบคลุมที่เป็นเชิงเทคนิค วิทยาศาสตร์ จรรยา และศิลปะของการพยาบาล
5. มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อถ่ายทอด แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การศึกษา การประเมิน การพัฒนา และประโยชน์ทางกฎหมาย
6. ความสามารถในการรักษาคุณภาพ คุณภาพบริการพยาบาลมีความสำคัญยิ่งต่อวิชาชีพพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพที่ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจของสังคม และคุณภาพของการบริการ นับเป็นผลจากการเปรียบเทียบตามความคาดหวัง และการรับรู้ในบริการ การบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้นั้นถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

3.1.5 ความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีต่อบริการพยาบาล

บุคคลเมื่อเจ็บป่วย และจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลย่อมคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุด Shak และ Kenedy ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลไว้ดังนี้ (กัลยาณี มุกสิกบุญเลิศ. 2537 ; อ้างอิงจาก Shak and Kenedy. 1970)

1. ต้องได้รับการพยาบาล เท่าที่จำเป็นสำหรับเขา และคงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดี
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องมีความรู้ประสบการณ์ และบุคลิกลักษณะที่ดี
3. เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึก และการแสดงออกของผู้ป่วย และสามารถที่จะสนองความต้องการของเขาได้
4. มีการวางแผนร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อที่จะสามารถให้การพยาบาลที่ต่อเนื่อง และสมบูรณ์โดยใช้ทรัพยากรบุคคล และแหล่งประโยชน์ในที่ชุมชนที่เห็นสมควร
5. เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องรวบรวม และเก็บบันทึกการต่าง ๆ ของผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการรักษา ตลอดจนเก็บความลับของผู้ป่วย
6. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรค และมีสุขภาพดี จากการศึกษาของ (อังศุมา อภิชาติ. 2537 ; อ้างอิงจาก Messmer. 1993) ศึกษาพบว่า สิ่งที่ต้องการจากพยาบาล มี 10 ประการ คือ

1. รับฟังผู้ป่วย จากผลการศึกษาพบว่า ถ้าหากเรารับฟังผู้ป่วย เขาก็จะบอกความต้องการให้เราทราบ แต่ผู้ป่วยหลายคนที่ไม่ได้รับความสนใจในการฟัง พยาบาลจึงไม่สามารถเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง ผู้ป่วยไม่ต้องการถูกซักถาม โดยความคิดของพยาบาลเอง ฉะนั้น พยาบาลต้องมีศิลปะในการฟัง มีความตั้งใจรับฟังผู้ป่วย แม้จะใช้เวลาเพียงเล็กน้อยก็ตาม ก็สามารถประเมินความต้องการแท้จริงของผู้ป่วยได้

2. ถามความต้องการของผู้ป่วย การถามความต้องการของผู้ป่วย เพื่อให้การตอบสนองที่ถูกต้องบรรลุความต้องการแท้จริงของผู้ป่วย ถ้าหากพยาบาลประเมินความต้องการของผู้ป่วยจากความคิดของตนเอง จะเป็นการผิดพลาดอย่างยิ่ง เนื่องจากพยาบาลมักเข้าใจขอบข่ายของโรคมมากกว่าตัวผู้ป่วย

3. อย่าละเลยสิ่งที่ผู้ป่วยตระหนัก สิ่งที่ผู้ป่วยบอกมาเป็นสิ่งที่เราจะต้องตระหนักให้เห็นความสำคัญกับสิ่งนั้น ฉะนั้นพยาบาลจึงไม่ควรพูดว่า อย่ากังวลไปเลย เช่น ผู้ป่วยหลังคลอด ซึ่งเป็นเรื่องปกติในความรู้สึกของพยาบาล แต่สำหรับผู้ป่วยไม่ได้เป็นเช่นนั้น ฉะนั้นการที่ผู้ป่วยบ่นว่าปวด พยาบาลควรจะเชื่อ เนื่องจากเป็นการรับรู้ของผู้ป่วย และให้การพยาบาล ตามสิทธิ์ที่ผู้ป่วยจะได้รับในการลดอาการปวด ผู้ป่วยอาจจะต้องการแต่การประคบประครอง โดยไม่จำเป็นที่พยาบาล จะต้องมี

h 236 924 8.3

ความรู้เรื่องโรคเลย เพียงแต่ให้ความสำคัญที่ตัวผู้ป่วยเท่านั้น

4. อย่าดูแลผู้ป่วยเหมือนโรค แต่ดูแลรักษาอย่างคน ผู้ป่วยต้องการความสนใจตัวเขามากกว่าตัวโรค โดยให้คิดว่าผู้ป่วยประเภทใดที่เป็นโรคนี้มากกว่า จะคิดว่าโรคชนิดใดที่เป็นกับผู้ป่วย และทีมสุขภาพ ควรให้ความสนใจ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ป่วย การเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วย ไม่ได้ช่วยให้การประเมินผู้ป่วยอย่างสมบูรณ์ เพราะผู้ป่วยมีอะไรอีกมากมาย ที่นอกเหนือจากยา และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

5. พูดกับผู้ป่วยไม่ใช่พูดถึงผู้ป่วย ผู้ป่วยมักจะรู้สึกคับข้องใจ เมื่อทีมสุขภาพพูดถึงเขาเหมือนไม่มีเขาอยู่ที่นั่น และให้การดูแลรักษาเฉพาะอวัยวะใดอวัยวะหนึ่งเท่านั้น การพูดศัพท์ทางการแพทย์ หรือการใช้ภาษาทางวิชาการ ที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจ เป็นอีกหนึ่งที่ทำให้เกิดช่องว่าง ระหว่างผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ฉะนั้นพยาบาลควรให้ความสำคัญ ในการแนะนำตัวเอง และแสดงให้เห็นว่าสนใจตัวผู้ป่วย

6. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ผู้ป่วยบางคนอาจไม่ต้องการให้ครอบครัวหรือเพื่อนทราบ เรื่องการเจ็บป่วยของตนก็ได้ เช่น การเจ็บป่วยด้วยโรคมะเร็ง ฉะนั้นหากพยาบาลจะถามเรื่องส่วนตัว ควรระวัง ไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย และอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ อย่าทำเป็นเหมือนผู้ป่วยไม่ใช่คน

7. อย่าปล่อยให้ผู้ป่วยรอคอย บางครั้งการรอคอยที่ดูมองว่าเป็นเรื่องเล็กน้อย แต่อาจขยายกลายเป็นเรื่องใหญ่ได้ โดยเฉพาะในยามเจ็บป่วย การรอคอยเป็นสิ่งที่คับข้องใจมาก ฉะนั้นถ้าหากจำเป็น ต้องให้ผู้ผู้ป่วยรอ ควรบอกหรือพูดอย่างสุภาพ เพื่อให้เห็นว่า พยาบาลตระหนักถึงความสำคัญของเขาเสมอ จากการศึกษาพบว่า การรอคอยมีผลต่อการไม่มาตรวจตามนัดของผู้ป่วย ได้มากถึงร้อยละ 44 ดังนั้น การที่จะให้ผู้ผู้ป่วยรอคอย พยาบาลจึงควรอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็น และให้ทางเลือกอื่น เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองไม่หมดหนทาง

8. อย่าสั่งผู้ป่วยทำโดยไม่รู้ว่าควรทำอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมักจะถูกบอกให้ทำตามคำสั่ง โดยที่ไม่มีการสอบถามเลยว่าเข้าใจอย่างไร ทำได้หรือไม่ เช่น ต้องงดสูบบุหรี่ ต้องออกกำลังกาย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจของผู้ป่วย และความรู้สึกว่าคนอื่นเข้าใจเขา

9. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการข้อมูล เพื่อมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล โดยการให้ข้อมูลจะต้องคำนึงว่าผู้ป่วย และญาติต้องการรูปแบบการให้ข้อมูลที่แตกต่างไปจากคนอื่น ๆ และในกรณีที่ผู้ป่วยอยู่โรงพยาบาลเป็นเวลานาน การให้ข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ไม่ควรจะรอจนกว่าผู้ป่วยจะกลับแล้วค่อยมาสอน และที่สำคัญพยาบาลควรบอกความก้าวหน้าของโรคกับผู้ป่วยด้วย นอกจากนี้ การให้ข้อมูลจะต้องตระหนักว่า ผู้ป่วยอ่านได้หรือไม่ และข้อมูลนั้น จะต้องอธิบายอย่างไร จึงจะทำให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจ

10. จดจำสิ่งที่ผู้ป่วยเคยเป็นได้ การจดจำประวัติของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะผู้ป่วยสูงอายุ ที่ไม่สามารถทำงานได้ แต่ต้องการเล่าความสามารถของตนในอดีตให้พยาบาลฟัง พยาบาลจึงควรให้ความสำคัญและจดจำสิ่งที่ผู้ป่วยบอก เพื่อให้ผู้ป่วยเห็นคุณค่าของตน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการพยาบาล

อารีย์ วิจารณ์ (2533 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจต่ำเกี่ยวกับเรื่องการรอคอยนาน และที่นั่งไม่เพียงพอ ทำให้เหนื่อยล้า

สมใจ ยิ้มวิไล (2535 : 85) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ตามอรรถาธิบายเจ้าหน้าที่ ด้านบริการรวดเร็ว ทันเวลา ด้านความเพียงพอ ด้านความสะอาด และมีสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านค่าใช้จ่ายที่เสียไป ด้านคุณภาพบริการ ด้านความพึงพอใจ โดยรวม พบว่า ความพึงพอใจทั้งหมดที่สนใจศึกษา ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจปานกลาง

นันทา เล็กสวัสดิ์ (2532 : 72) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของโรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ ในแง่ของ การสร้างสัมพันธภาพจากเจ้าหน้าที่พยาบาลกับผู้ป่วย การให้ความรู้แก่ผู้ป่วย การให้การพยาบาล บุคลิกภาพ สิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วย สวัสดิการที่ผู้ป่วยได้รับ และผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อบุคลากร แพทย์ พยาบาล นักศึกษาพยาบาล

อเนก สุภรณ์ (2537 : 90) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ กับความคาดหวัง ของผู้ป่วยโรคระบบประสาท ด้านบริการสิ่งแวดล้อม สถานที่ ความสะอาด และการได้รับการดูแลช่วยเหลือคุณภาพบริการ อุปกรณ์การรักษา มนุษยสัมพันธ์ ด้านการประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยได้รับความพึงพอใจ ระดับดีมาก ในด้านความสะอาด และการได้รับความช่วยเหลือดูแลด้านอุปกรณ์การรักษา การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการประสานงาน โดยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันจากความคาดหวัง สำหรับบริการที่ความพึงพอใจกับความคาดหวังต่างกัน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ และด้านคุณภาพบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์

กัลยาณี มุกสิกบุญเลิศ (2536 : 80 - 90) ศึกษาระดับความคาดหวังต่อบริการพยาบาล และระดับบริการพยาบาลที่ได้รับ พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อบริการพยาบาลในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านการสร้างสัมพันธภาพกับเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ความรู้แก่ผู้ป่วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่พยาบาล ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้น ด้านสิ่งแวดล้อมที่อยู่ในระดับปานกลาง แต่ระดับบริการพยาบาลที่ได้รับในด้านต่าง ๆ จึงอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม กับด้าน

บุคลิกภาพที่อยู่ในระดับมาก

จากการสรุปผล พบว่า ปัญหาที่ทำให้ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ต่อบริการพยาบาลไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ในแต่ละด้านมีดังนี้ คือ

ประการแรก ด้านการสร้างสัมพันธภาพของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้รับบริการคาดหวัง ในเรื่องการให้การต้อนรับการแนะนำกฎระเบียบ การปฏิบัติตัว เมื่ออยู่โรงพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ พุดคุยซักถาม และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ ในระดับสูง แต่ผู้ให้บริการเข้าใจว่า ผู้รับบริการจะต้องรู้กฎระเบียบของโรงพยาบาล การเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้ และหอบผู้ป่วยได้เขียนรายละเอียดติดไว้ให้ผู้ป่วยทราบแล้ว นอกจากนี้บุคลากรทางการพยาบาล มีงานที่จะต้องปฏิบัติตามระบบเวรอยู่มาก ทำให้ไม่มีเวลาในการพุดคุยซักถาม กับผู้ป่วยที่เข้ามารักษา

ประการที่ 2 ด้านการให้ความรู้แก่ผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านการให้ความรู้มาก ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวกับการเจ็บป่วย การดำเนินโรค การวินิจฉัย และเมื่อเข้ารับการรักษา ก็ต้องการรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะที่ผู้ป่วยเป็นโรคง่กล้าว และต้องการจะรู้ถึงแผนการตรวจ การรักษาต่างๆ รวมถึงความรู้ เกี่ยวกับสรรพคุณ และวิธีการใช้ยา ในขณะที่อยู่โรงพยาบาลสูง แต่เมื่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีขอบเขตในการให้บริการ ไม่สามารถบอก การวินิจฉัย และการดำเนินของโรค ให้ผู้ป่วยทราบ หรือผลการตรวจรักษาบางอย่าง และผู้รับบริการมีจำนวนมาก ทำให้การบริการในด้านนี้ไม่ทั่วถึง

ประการที่ 3 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้รับบริการเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิด การเอาใจใส่มากกว่าคนปกติ ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ทั้งนี้เพื่อให้กลับสู่ภาวะปกติ จึงมีความคาดหวังมาก

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ ตามมาตรฐาน ISO 9002 จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่จะต้องสร้างความพึงพอใจ

4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข

มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เฉพาะด้านการบริการพยาบาล

ที่ตั้งและประวัติความเป็นมาของ ฝ่าย / คณะวิชา / แผนกงาน

สถานที่ตั้ง 878 ถนนอาคารสงเคราะห์ 1 แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120

หมายเลขโทรศัพท์ 0 – 2287 – 4670

4.1 ประวัติความเป็นมาของวิทยาเขต

วิทยาเขตบพิตรพิมุข เดิมชื่อโรงเรียนวัดบพิตรพิมุข ถือกำเนิดขึ้นเมื่อปีพุทธศักราช 2428 ตามประกาศตั้งโรงเรียนของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อโปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงเรียนขึ้นตามอารามหลวง ในพุทธศักราช 2428 ครั้งนั้น โรงเรียนวัดบพิตรพิมุข ได้รับแต่งตั้งเป็นโรงเรียน ในพระอารามหลวงรุ่นแรก และได้ดำเนินงานด้านการศึกษา และปรับปรุงหลักสูตรเรื่อยมา จนกระทั่งทุกวันนี้

ในปีพุทธศักราช 2516 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ประกาศยกฐานะโรงเรียนวัดบพิตรพิมุข สังกัดกองวิทยาลัย กรมอาชีวศึกษา เป็นวิทยาลัยบพิตรพิมุข สังกัดกองและกรมเดิม ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2516 ตามประกาศของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 6 กันยายน 2516

ในปีพุทธศักราช 2520 ได้มีพระราชบัญญัติ โอนกิจการบางส่วน ของกรมอาชีวศึกษา ไปสังกัดวิทยาลัยเทคโนโลยี และอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในการโอนครั้งนี้วิทยาลัยบพิตรพิมุข ได้รับโอนไปอยู่ในสังกัด วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ตามประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 94 ตอนที่ 17 ลงวันที่ 9 มีนาคม พุทธศักราช 2520 และในการโอนครั้งนี้ ให้เปลี่ยนชื่อจากวิทยาลัยบพิตรพิมุข เป็น วิทยาเขตบพิตรพิมุข

เนื่องจากสถานที่ของวิทยาลัยเขตบพิตรพิมุข ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนจักรวรรดินั้น คับแคบมาก ยากแก่การขยายเนื้อที่ และอาคารเรียน ให้เพียงพอกับการขยายการศึกษา จึงเห็นความจำเป็นที่ต้องหาที่ดิน ใหม่ให้แก่วิทยาเขต ฯ นายกสมาคมนักเรียนเก่า บพิตรพิมุขในพระบรมราชูปถัมภ์ ในขณะนั้น คือ นายสัคค์ รัตนศาสตร์ พร้อมด้วยกรรมการของสมาคมฯ ได้ประชุมปรึกษารื้อ กั้นหลายครั้งกับ อาจารย์สายใจ ดาลาล์ ผู้อำนวยการในขณะนั้น เพื่อหาและเลือกสถานที่ที่เหมาะสม ในที่สุดก็พอใจที่ดินที่ทุ่งมหาเมฆ ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 19 ไร่ เป็นที่ราชพัสดุ อยู่ในความดูแลของกรมธนารักษ์ และได้ดำเนินการ จนกระทั่งคณะรัฐมนตรี อนุมัติ ให้วิทยาเขต ใช้ที่ดินนี้ได้เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พุทธศักราช 251

ในปลายปี พุทธศักราช 2519 ทางคณะรัฐมนตรี ได้อนุมัติงบประมาณแผ่นดิน เป็นเงิน 10 ล้านบาท ให้วิทยาเขตก่อสร้างอาคารเรียนหลังใหม่ 1 หลัง นับเป็นอาคารเรียนหลังแรก ที่ตำบลทุ่งมหาเมฆ ได้เริ่มลงมือก่อสร้าง ตั้งแต่เดือนตุลาคม พุทธศักราช 2519 และได้ทำพิธีวางศิลาฤกษ์ อาคารเรียนหลังแรก เมื่อวันที่ 8 ธันวาคม 2519 เวลา 08. 29 น. โดยมีนายสัคค์ รัตนศาสตร์ นายกสมาคมนักเรียนเก่าบพิตรพิมุขในพระบรมราชูปถัมภ์ เป็นประธานในพิธี การก่อสร้างได้แล้วเสร็จ เมื่อวันที่พฤหัสบดีที่ 27 ตุลาคม พุทธศักราช 2520 และได้เริ่มเปิดเรียน เมื่อวันที่จันทร์ ที่ 5 มิถุนายน พุทธศักราช 2521 โดยเปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพที่ 1 แผนกธุรกิจ สาขาวิชาการเลขานุการและบัญชี และแผนกธุรกิจภาษาต่างประเทศ

ต่อมาในปีพุทธศักราช 2526 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศปรับปรุงบริหารงานของวิทยาเขตบพิตรพิมุข สังกัดกองงานวิทยาเขต วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ออกเป็น 2 แห่ง คือ ที่แขวงจักรวรรดิเขตสัมพันธวงศ์ แห่งที่ 1 และที่แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตยานนาวาอีกแห่งหนึ่ง ด้วยเหตุที่สถานศึกษาอยู่ใกล้กัน เป็นเหตุให้การบริหารงาน ทั้งในด้านวิชาการและธุรการไม่สะดวก และคล่องตัวเท่าที่ควร ด้วยเหตุดังกล่าว สภาวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 1/2526 ลงวันที่ 15 เมษายน พุทธศักราช 2526 จึงได้มีมติเห็นสมควร ปรับปรุงการบริหารงาน ของพุทธศักราชวิทยาลัยเขตบพิตรพิมุข ให้เป็น 2 วิทยาเขต ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามความในข้อ 23 แห่งประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน พุทธศักราช 2515 ได้ตั้งวิทยาเขตบพิตรพิมุขเป็น 2 วิทยาเขต คือ

1. วิทยาเขตที่ตั้งอยู่แขวงจักรวรรดิเป็น "วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ"
2. วิทยาเขตที่ตั้งอยู่แขวงทุ่งมหาเมฆเป็น "วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ"

ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม พุทธศักราช 2526 ประกาศ ณ วันที่ 25 สิงหาคม พุทธศักราช 2526

ปัจจุบันวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ มีอาคารเรียนจำนวน 7 หลัง ในปีการศึกษา 2527 ได้เปิดสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพสูง (ปวส.) ขึ้นอีกระดับหนึ่ง และในปีการศึกษา 2536 ได้เริ่มเปิดสอนระดับปริญญาตรีหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ภาคปกติ สาขาวิชาการจัดการ – ภาษาอังกฤษ (วิชาเอกภาษาอังกฤษ) และในปีการศึกษา 2539 ได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีภาคสมทบ ในสาขาวิชาเดียวกัน ปีการศึกษา 2540 ได้เปิดสอนระดับปริญญาตรีหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี สาขาวิชาการบัญชี – การบัญชีทั่วไป ภาคปกติ และเปลี่ยน สาขาวิชาการจัดการ – ภาษาอังกฤษ (วิชาเอกภาษาอังกฤษ) เป็นสาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ ปีการศึกษา 2541 เปิดสอนระดับปริญญาตรีต่อเนื่อง 2 ปี ภาคสมทบ สาขาวิชาการบัญชี – การบัญชีทั่วไป และสาขาวิชาการจัดการ – การจัดการทั่วไป ปีการศึกษา 2542 เปิดสอนระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ 2 สาขาวิชาคือ สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ และสาขาวิชาการตลาด ปีการศึกษา 2543 เปิดสอนระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติ เพิ่มอีก 3 สาขาวิชาคือ สาขาวิชาการบัญชี – การบัญชีทั่วไปและสาขาวิชาการจัดการ – การจัดการทั่วไป และสาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นสำหรับระดับปริญญาตรีหลักสูตรต่อเนื่อง 2 ปี ได้เปิดสาขาวิชาการตลาด ภาคสมทบขึ้นอีก 1 สาขาวิชา ปีการศึกษา 2544 เปิดสอนระดับปริญญาตรีหลักสูตร 4 ปี ภาคปกติเพิ่มขึ้นอีก 1 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาระบบสารสนเทศ และวุฒิการศึกษาที่จะได้รับ คือ บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ. บ.) ยกเว้นสาขาวิชา ภาษาญี่ปุ่นวุฒิการศึกษาที่จะได้รับ คือ ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.)

4.2 อาคารศิริมา – สถาพร (อาคารพยาบาล)

หม่อมเจ้าศิริมาบังอร อาภากร ทรงเป็นบุคคลสำคัญในการสถาปนาอาคารศิริมา – สถาพร ณ วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ทรงเป็นพระราชนัดดา ในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยทรงเป็นพระราชธิดา ในพลเรือเอกพระเจ้าบรมวงศ์เธอ กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ ทรงกราบบังคมทูล พระกรุณาออก จากร้านนครศักดิ์ แห่งราชวงศ์ เพื่อสมรสกับคุณสถาพร เจริญสุวรรณ จึงบัญญัติอาคารศิริมา – สถาพร ตามความประสงค์ของคุณสถาพร เจริญสุวรรณ เพื่อเป็นสิ่งแสดงความผูกพัน ที่ท่านมีต่อคุณหญิงศิริมาบังอร

คุณสถาพร เจริญสุวรรณ ได้บริจาคเงินค่าก่อสร้างอาคารศิริมา – สถาพร เป็นจำนวน 2,700,000.00 บาท เพื่อประโยชน์แก่อกุลแก่นุชน ขอนิสงส์ดังกล่าว ได้อำนวยสวัสดิ์แก่ผู้สถาปนา และอาคารศิริมา – สถาพร ครอบครัวันันตร์ สร้างเสร็จเมื่อ 2 พฤษภาคม 2541

4.3 ภาระหน้าที่ ของ ฝ่าย / คณะวิชา / แผนกงาน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ให้บริการพยาบาล และบริการทางสุขภาพแก่ นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้าง
2. จัดหาเวชภัณฑ์ และเครื่องใช้เพื่อการบริหารปฐมพยาบาล และบริการสุขภาพ
3. บริการให้คำปรึกษา และแนวทางส่งเสริมเกี่ยวกับด้านสุขภาพและอนามัย
4. เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อร้ายแรง ยาเสพติด และการป้องกันการรักษาประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. จัดทำเวชระเบียนและสถิติผู้มาใช้บริการ

4.4 บุคลากรของ ฝ่าย / คณะวิชาการ / แผนกงาน

4.4.1 หัวหน้าแผนกพยาบาล

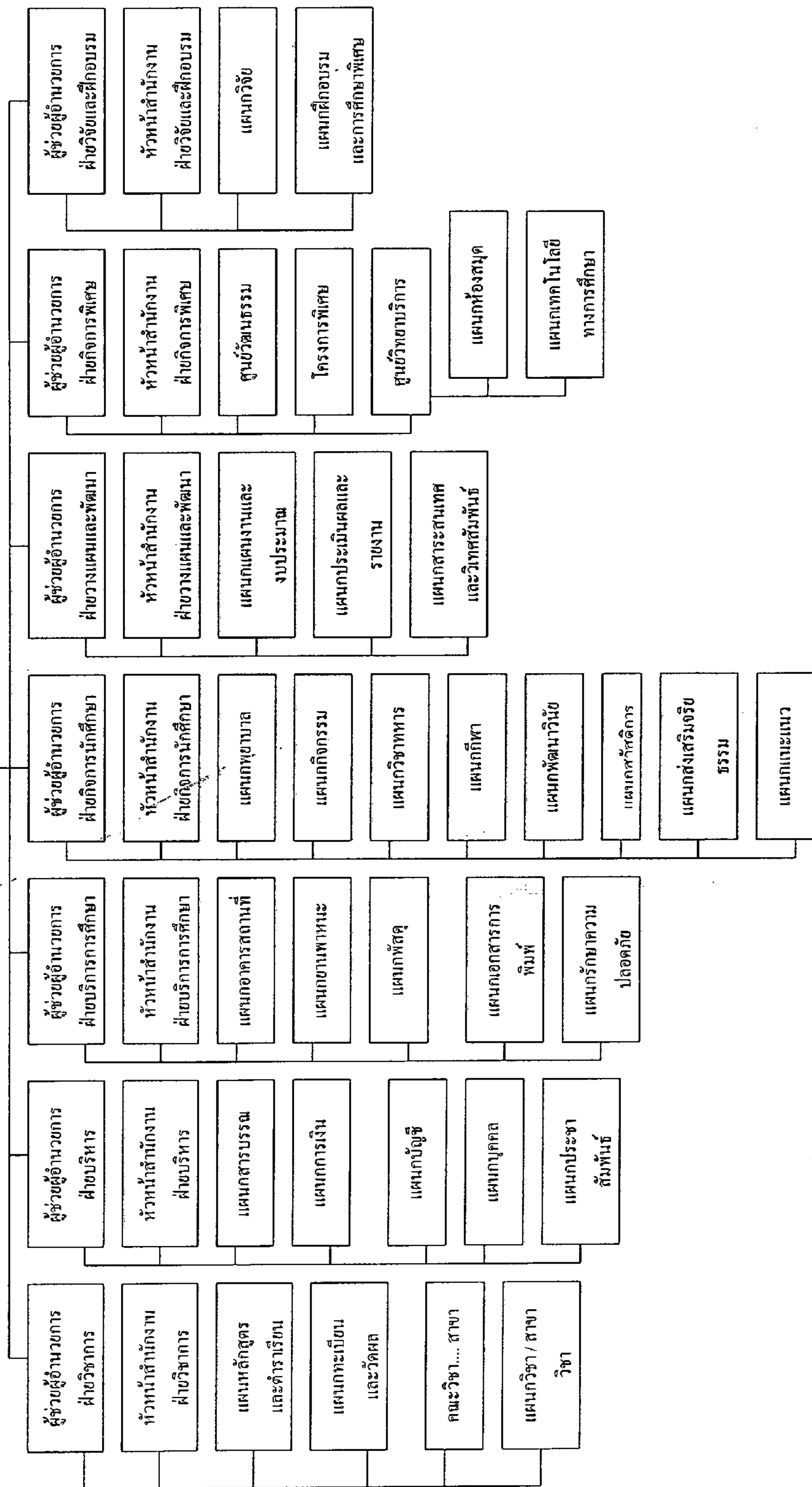
4.4.2 ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกพยาบาล

4.5 โครงสร้างการบริหารงานของ ฝ่าย / คณะวิชาการ / แผนกงาน

แผนภูมิการบริหารงานวิทยาเขตบิพิธพิมุข มหาเมฆ

ผู้อำนวยการวิทยาเขตบิพิธพิมุข มหาเมฆ

คณะกรรมการบริหารวิทยาเขต



4.6 คู่มือขั้นตอนการทำงาน

4.6.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ

4.6.1.1 ให้บริการปฐมพยาบาล และบริการสุขภาพแก่นักศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และลูกจ้าง

4.6.1.2 จัดหาเวชภัณฑ์ และเครื่องใช้เพื่อการบริการปฐมพยาบาล และบริการสุขภาพ

4.6.1.3 บริการให้คำปรึกษาและแนวทางส่งเสริมเกี่ยวกับด้านสุขภาพและอนามัย

4.6.1.4 เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ โรคติดต่อร้ายแรง ยาเสพติด และการป้องกันการรักษา
ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.6.1.5 จัดทำระเวชและสถิติผู้มาใช้บริการ

4.6.2 ขั้นตอนการทำงาน

4.6.2.1 รับแจ้งอาการและกรอกข้อมูลนักศึกษาในระบบรายชื่อผู้มารับบริการพยาบาล

4.6.2.2 วินิจฉัยอาการเบื้องต้น ตรวจร่างกาย

4.6.2.3 รักษาพยาบาลตามอาการ จ่ายยา ปฐมพยาบาลเบื้องต้น นอนพัก

4.6.2.4 พานักศึกษาไปสถานพยาบาล กรณี อุบัติเหตุรุนแรง

4.6.2.5 วินิจฉัยอาการหลังนอนพัก

4.6.2.6 บันทึกข้อมูลการรักษาในแบบฟอร์ม รายชื่อผู้รับบริการ สถิติการใช้บริการ สถิติ
การใช้ยาและเวชภัณฑ์

4.6.2.7 รวบรวมข้อมูล การเข้ารับบริการพยาบาลประจำปี

4.6.2.8 สรุปผลการให้บริการพยาบาล เสนอฝ่ายกิจการนักศึกษา

4.6.2.9 เสนอผู้อำนวยการเพื่อทราบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่มารับบริการห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 994 คน เป็นนักศึกษาชาย 278 คน และ นักศึกษาหญิง 716 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่มารับบริการห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 284 คน เป็นนักศึกษาชาย 79 คน และนักศึกษาหญิง 205 คน มีความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 (Yamane. 1967 : 886 - 887) ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยใช้ชั้นปี และ เพศเป็นชั้น (Strata) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ผู้วิจัยแบ่งนักศึกษาออกเป็น 4 ชั้นปี ดังนี้
 - 1.1 ชั้นปีที่ 1 จำนวน 131 คน
 - 1.2 ชั้นปีที่ 2 จำนวน 131 คน
 - 1.3 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 131 คน
 - 1.4 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 131 คน
2. ผู้วิจัยจำแนกนักศึกษานักศึกษาหญิงและนักศึกษาชาย ดังนี้
 - 2.1 ชั้นปีที่ 1 นักศึกษาชาย 39 คน และมีนักศึกษาหญิง 92 คน
 - 2.2 ชั้นปีที่ 2 นักศึกษาชาย 21 คน และมีนักศึกษาหญิง 46 คน
 - 2.3 ชั้นปีที่ 3 นักศึกษาชาย 11 คน และมีนักศึกษาหญิง 36 คน
 - 2.4 ชั้นปีที่ 4 นักศึกษาชาย 8 คน และมีนักศึกษาหญิง 31 คน
3. ผู้วิจัยประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 284 คน ดังนั้น สัดส่วนประชากร : กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 4 : 1 ได้กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามชั้นปี และเพศ

ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามชั้นปี และเพศ

ชั้นปีที่	ชาย		หญิง		รวม	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	137	39	321	92	458	131
2	57	21	160	46	235	67
3	39	11	126	36	165	47
4	27	8	109	31	136	39
	278	79	716	205	994	284

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ จำนวนบุคลากรที่ให้ บริการ และประเภทของผู้ให้บริการ
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในสถาบันการศึกษา
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60

วิธีการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการ
- แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปี ที่พักอาศัย รายได้ของผู้รับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาผู้มารับบริการ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนักศึกษาผู้มารับบริการพยาบาล

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำ

เครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ชั้นปีที่กำลังศึกษา
 - () ชั้นปีที่ 1
 - () ชั้นปีที่ 2
 - () ชั้นปีที่ 3
 - () ชั้นปีที่ 4
4. ที่อยู่อาศัย
 - () บ้านตนเอง
 - () บ้านเช่า
5. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ครั้ง
6. รายได้ของผู้มารับบริการ.....บาท / เดือน
7. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการแบ่งเป็น 2 ระดับ
 - () เพียงพอ
 - () ไม่เพียงพอ
8. ประเภทของผู้ให้บริการ
 - () อาจารย์พยาบาล
 - () เจ้าหน้าที่พยาบาล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับสิ่งแวดล้อมทางด้าน
กายภาพในสถาบันการศึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) คือ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

3. ผู้วิจัย นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ และรองศาสตราจารย์ วิไล เลิศธรรมเวที ตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำไปปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 13 ข้อ ไปทดลองใช้ กับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้ววิเคราะห์ความแตกต่าง ของคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อ โดยใช้ t-test และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งมีค่า t อยู่ระหว่าง 4.151 – 8.148

5. ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8782

ตัวอย่าง แบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง โดยมีเกณฑ์การเลือกดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบางครั้ง บางครั้งก็ไม่ตรง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อยที่ สุด
0	ทำเลที่ตั้งของห้องพยาบาลมีความเหมาะสม					
00	สถานที่ให้บริการไม่มีเสียงรบกวน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	ให้	5	คะแนน
จริง	ให้	4	คะแนน
จริงบ้าง	ให้	3	คะแนน
จริงน้อย	ให้	2	คะแนน
จริงน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางลบให้คะแนนดังนี้

จริงที่สุด	ให้	1	คะแนน
จริง	ให้	2	คะแนน
จริงบ้าง	ให้	3	คะแนน
จริงน้อย	ให้	4	คะแนน
จริงน้อยที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์การแปลคะแนน ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินค่าดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 -11)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพมีความเหมาะสมมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.33 - 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพมีความเหมาะสมปาน

กลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.32 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพมีความเหมาะสมน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล

มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษานิยามศัพท์เฉพาะ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามของ กรวิไล อภิชาตนนท์ (2542 : 52 - 54) แล้วสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการพยาบาล ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด และเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง อาจารย์ ดร. พาสณา จุลรัตน์ และ รองศาสตราจารย์ วิไล เลิศธรรมเวที ตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำไปปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 18 ข้อ ไปทดลองใช้กับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน แล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง - กลุ่มต่ำ แล้ววิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อ โดยใช้ t - test และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย ซึ่งมีค่า t อยู่ระหว่าง 1.802 - 8.598
5. ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9288

ตัวอย่าง_ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ามี ความพึงพอใจ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	นักศึกษาพอใจกับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่พยาบาล					
00	นักศึกษาพอใจกับคำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล					

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวกให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางลบให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	ให้	1	คะแนน
มาก	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	5	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8 -11)

คะแนนเฉลี่ย 3.67 - 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการจากพยาบาล /
เจ้าหน้าที่พยาบาล ของผู้รับบริการมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.33 - 3.66 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการจากพยาบาล /
เจ้าหน้าที่พยาบาล ของผู้รับบริการอยู่ในระดับ
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 2.32 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการจากพยาบาล /
เจ้าหน้าที่พยาบาล ของผู้รับบริการน้อย

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว(Thai General Health Questionnaire 60)

ของโกลด์เบิร์ก และวิลเลียมส์ (Goldberg and Williams. 1998) แปลเป็นภาษาไทย โดย นายแพทย์ ธนา นิลชัยโกวิทย์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วยคำถามจำนวน 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

ตัวอย่างแบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 - 3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยขีดเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบใกล้เคียงกับสุขภาพ และความรู้สึก ของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วง 2 - 3 สัปดาห์ ที่ผ่านมาให้มากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อ 0 ท่านสามารถมีสมาธิจดจำสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้

- () ดีกว่าปกติ
- () เหมือนปกติ
- () แย่กว่าปกติ
- () แย่กว่าปกติมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้ตอบ 2 ข้อแรก จะได้คะแนน 0 คะแนน

ผู้ตอบ 2 ข้อหลัง จะได้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลผล (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่น ๆ. 2539)

0 - 11 คะแนน สุขภาพจิตดี

12 คะแนนขึ้นไป สุขภาพจิตบกพร่อง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง กับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต บพิตรพิมุข ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในระหว่างวันที่ 10 - 11 สิงหาคม จำนวน 284 ฉบับ ปรากฏว่าได้รับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกฉบับตอบได้อย่างสมบูรณ์ จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
 - 1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t - test
 - 2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach))
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน
 - 3.1 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1
 - 3.2 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายดังนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-Distribution
Df	แทน	Degree of Freedom
SS	แทน	Sum of Squares
MS	แทน	Mean Squares
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่าพารามิเตอร์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ ซึ่งพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล โดยใช้คะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลโดยใช้คะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Y	แทน	ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล
X_1	แทน	เพศชาย
X_2	แทน	เพศหญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	ชั้นปีที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1
X_5	แทน	ชั้นปีที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 2

X_6	แทน	ชั้นปีที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3
X_7	แทน	ชั้นปีที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4
X_8	แทน	ที่พักอาศัย (บ้านตนเอง)
X_9	แทน	ที่พักอาศัย (บ้านเช่า)
X_{10}	แทน	จำนวนครั้งที่มารับบริการ
X_{11}	แทน	รายได้ของผู้รับบริการ
X_{12}	แทน	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ (เพียงพอ)
X_{13}	แทน	จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ (ไม่เพียงพอ)
X_{14}	แทน	ประเภทของผู้ให้บริการ (อาจารย์พยาบาล)
X_{15}	แทน	ประเภทของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่พยาบาล)
X_{16}	แทน	ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา
X_{17}	แทน	สุขภาพจิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ได้แก่ อายุ จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา และความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา ต่อความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนา เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนา เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ประเมินของผู้ให้บริการและสุขภาพจิต ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้รับบริการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ประเมินของผู้ให้บริการและสุขภาพจิต

ตัวแปร		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	79	27.8
	หญิง	205	72.2
	รวม	284	100.0
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา	ชั้นปีที่ 1	131	46.1
	ชั้นปีที่ 2	67	23.6
	ชั้นปีที่ 3	47	16.5
	ชั้นปีที่ 4	39	13.7
	รวม	284	100.0
3. ที่พักอาศัย	บ้านตนเอง	116	40.8
	บ้านเช่า	168	59.2
	รวม	284	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

4. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ	เพียงพอ	113	39.8
	ไม่เพียงพอ	171	60.2
	รวม	248	100.0
5. ประเภทของผู้ให้บริการ	อาจารย์พยาบาล	146	51.4
	เจ้าหน้าที่พยาบาล	138	48.6
	รวม	284	100.0
6. สุขภาพจิต	สุขภาพจิตดี	284	100
	สุขภาพจิตบกพร่อง	-	-
	รวม	284	100

จากตาราง 2 พบว่าจำนวนร้อยละของผู้รับบริการพยาบาลสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ ประเภทของผู้ให้บริการ และสุขภาพจิต มีดังนี้

1. เพศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.2 และเพศชายร้อยละ 27.8
2. ชั้นปีที่กำลังศึกษา พบว่า นักศึกษากำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 1 สูงกว่ากลุ่มอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 46.1 รองลงมา กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 23.6 และกำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 และ 4 ในสัดส่วนใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 16.5 และ 13.7 ตามลำดับ
3. ที่พักอาศัย พบว่า นักศึกษามากกว่าครึ่งหนึ่งที่พักอาศัยอยู่บ้านเช่า คิดเป็นร้อยละ 59.2 และ เป็นบ้านตนเองร้อยละ 40.8
4. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอคิดเป็นร้อยละ 60.2 และเห็นว่าเพียงพอร้อยละ 39.8
5. ประเภทผู้ให้บริการ พบว่า ประเภทของผู้ให้บริการเกินกว่าครึ่งหนึ่งเป็นอาจารย์พยาบาลร้อยละ 51.4 และเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาลอีกร้อยละ 48.6
6. สุขภาพจิต พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีสุขภาพจิตเป็นปกติดีทุกคน จากการวัดระดับสุขภาพจิตด้วยแบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ กล่าวคือทุกคนมีคะแนนต่ำกว่า 11 จากเกณฑ์การตัดที่ระดับ 11/12 โดยไม่พบกลุ่มนักศึกษาที่มีสุขภาพจิตบกพร่องเลย

ตอนที่ 2 แสดง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของตัวแปรได้แก่ อายุ จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา และความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ของข้อมูลส่วนตัวลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา และความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล

ตัวแปร	$\bar{X}$	S	การแปลผล
อายุ	19.51	1.36	วัยรุ่นตอนปลาย
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	2.31	2.55	น้อย
รายได้ของผู้รับบริการ	3,871.43	4,075.19	มาก
ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา	3.54	0.55	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล	3.30	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยด้านอายุอยู่ในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่มารับบริการพยาบาลน้อย ค่าเฉลี่ยรายได้ของผู้รับบริการมาก ค่าเฉลี่ยลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ในสถาบันการศึกษา ต่อความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยทำการวัดจากตัวพยากรณ์ที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด 17 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง อายุ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ที่พักอาศัย : บ้านตนเอง ที่พักอาศัย : บ้านเช่า จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : เพียงพอ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : ไม่เพียงพอ ประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล ประเภทของผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่พยาบาล ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา และสุขภาพจิต กับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	Y
X ₁	1.00	-1.00*	.170*	.047	.043	-.092	-.020	.038	-.038	.020	.178*	-.053	.053	.126*	-.126*	.059	.030	.064
X ₂		1.00	-.170*	-.047	-.043	.092	.020	-.038	.038	-.020	-.178	.053	-.053	-.126*	.126	-.059	-.030	-.064
X ₃			1.00	.000	-.060	.016	.057	.020	-.020	-.024	-.043	-.086	.086	-.004	.004	-.086	-.015	-.041
X ₄				1.00	-.510*	-.414*	-.366*	-.117*	.117*	-.038	.193*	.133*	-.133*	-.103	.103	.111	.051	.155*
X ₅					1.00	-.252*	-.223*	.008	-.008	.199*	-.114	-.077	.077	-.040	.040	.115	-.107	.141
X ₆						1.00	-.181*	.051	-.051	-.077	-.087	-.002	.002	.140*	-.140*	-.117	.032	-.166
X ₇							1.00	.104	-.104	-.106	-.041	-.094	.094	.045	-.045	-.170*	.022	-.219*
X ₈								1.00	1.00	-.115	-.173*	-.054	.054	.130*	-.130*	-.905	-.106	-.020
X ₉									1.00	.115	.173*	.054	-.054	-.130*	.130*	.005	.106	.020
X ₁₀										1.00	.308*	.033	-.033	-.009	.009	.107	-.005	-.004
X ₁₁											1.00	.065	-.065	-.150*	.150*	.074	.007	.018
X ₁₂												1.00	1.00	-.006	.006	.272*	-.057	.260*
X ₁₃													1.00	.006	-.006	-.272*	.057	-.260*
X ₁₄														1.00	1.00	.019	.040	.036
X ₁₅															1.00	-.019	-.040	-.036
X ₁₆																1.00	-.225*	.701*
X ₁₇																	1.00	-.200*
Y																		1.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตาราง 4 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมนคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ชั้นปีที่กำลังศึกษาปีที่ 1 (X_4) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ "เพียงพอ" (X_{12}) และลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา (X_{16})

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมนคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ ชั้นปีที่กำลังศึกษาปีที่ 4 (X_7) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ "ไม่เพียงพอ" (X_{13}) และสุขภาพจิต (X_{17})

ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมนคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 11 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) ชั้นปีที่กำลังศึกษาปีที่ 2 (X_5) ชั้นปีที่กำลังศึกษาปีที่ 3 (X_6) ที่พักอาศัย : บ้านตนเอง (X_8) ที่พักอาศัย : บ้านเช่า (X_9) จำนวนครั้งที่มารับบริการ (X_{10}) รายได้ของผู้รับบริการ (X_{11}) ประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล (X_{14}) และประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล (X_{15})

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมนคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข , มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อใช้ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมนคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ เป็นเกณฑ์ โดยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	3	62.339	20.800	87.507**
Residual	220	52.291	.238	
Total	223	114.691		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปร 3 ตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₁₆	.884	.061	.680	.719	.517	237.317**
X ₁₆ X ₇	.683	.023	-.139	.727	.528	123.845**
X ₁₆ X ₇ X ₆	.819	.030	-.129	.738	.544	87.509**
R = .738						
R ² = .544						
SE = .225						
a = .253						

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุดไปยังตัวแปรที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา (X₁₆) ชั้นปีที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 4 (X₇)และชั้นปีที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 3 (X₆)

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .253 + .884 X_{16} + .683 X_7 + .819 X_6$$

สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .680 X_{16} + .139 X_7 + .129 X_6$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ในสถาบันการศึกษา กับความพึงพอใจต่อบริการของห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ในสถาบันการศึกษามีความสัมพันธ์กับการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร
2. ตัวแปรด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ในสถาบันการศึกษา ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่มารับบริการห้องพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขต บพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 994 คน เป็นนักศึกษาชาย 278 คน และนักศึกษานหญิง 716 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นนักศึกษาที่มารับบริการพยาบาลห้องพยาบาลสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ชั้นปีที่ 1, 2, 3

และ 4 ปีการศึกษา 2546 จำนวน 284 คน เป็นนักศึกษาชาย 79 คน และนักศึกษาหญิง 205 คน มีความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 (Yamane. 1967 : 886 - 887) ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากรโดยใช้ชั้นปี และเพศเป็นชั้น (Strata)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนาเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เขตบึงพระราม 9 กรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ชั้นปีที่กำลังศึกษา ที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ และประเภทของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านกายภาพ ในสถานประกอบการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ของลิเคอร์ท จำนวน 13 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 4.151 – 8.148 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8782

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ของลิเคอร์ท จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 1.802 - 8.598 ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9288

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิต โดยใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 ซึ่งเป็นเครื่องมือคัดกรองสุขภาพจิตของ โกลด์เบิร์ก และวิลเลียมส์ (Goldberg and P Williams. 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาคจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 60 ข้อ

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้อำนวยการสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบึงพระราม 9 กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ที่สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบึงพระราม 9 กรุงเทพมหานคร ในระหว่างวันที่ 1 – 10 สิงหาคม 2546 จำนวน 284 ฉบับ ได้รับคืนมาทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่นักศึกษาตอบมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบถ้วนทุกข้อคำถาม ปรากฏว่าแบบสอบถามทุกฉบับตอบได้อย่างสมบูรณ์ จึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านครอบครัว ด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในสถาบันการศึกษากับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. ค้นหาตัวพยากรณ์ ที่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจต่อ บริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 (X_4) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : เพียงพอ (X_{12}) และลักษณะด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา (X_{16})
2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (X_7) จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ :ไม่เพียงพอ (X_{13}) และสุขภาพจิต (X_{17})
3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร มี 11 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย (X_1) เพศหญิง (X_2) อายุ (X_3) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 (X_5) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 (X_6) ที่พักอาศัย : บ้านตนเอง (X_8) ที่พักอาศัย : บ้านเช่า (X_9) จำนวนครั้งที่มารับบริการ (X_{10}) รายได้ของผู้รับบริการ (X_{11}) ประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล (X_{14}) และประเภทของผู้ให้บริการ :เจ้าหน้าที่พยาบาล(X_{15})

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีทั้งหมด 3 ตัวแปร เรียงลำดับจากมากที่สุด ไปยังน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา (X_{16}) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 (X_7) นักศึกษาชั้นปีที่ 3 (X_6) ตามลำดับ และตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 52.6

5. สมการที่สามารถพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

5.1 สมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = .253 + .884X_{16} + .683X_7 + .819X_6$$

5.2 สมการพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคลวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .680X_{16} + .139X_7 + .129X_6$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบัน เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : เพียงพอ และลักษณะด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา อภิปรายได้ดังนี้

1.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ที่ช่วยให้คนคิดเป็นทำเป็น เสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติค่านิยมสามารถตัดสินใจเลือกสรรสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเองได้ แต่ก็ขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะด้วย และจากการศึกษาของ วิภา ดุรงพิศิษฐ์กุล (2525 : 104) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ผู้ป่วยที่มีการศึกษาด้านส่วนมาก มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูงซึ่งเป็นการสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งนี้ ที่ชี้ให้เห็นชัดเจนว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข
มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

1.2 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ : เพียงพอ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อ
บริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ
กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าจำนวนบุคลากรที่ให้บริการแก่นัก
ศึกษา นั้นมีจำนวนเพียงพอสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้เพราะเมื่อนักศึกษา
มารับบริการแล้วได้รับบริการจากอาจารย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่พยาบาลทุกครั้ง

1.3 ลักษณะทางกายภาพภายในสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอ
ใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ
กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าลักษณะทางกายภาพภายในสถาน
ศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นมาก ที่จะช่วยส่งเสริมให้บรรยากาศในการพักผ่อน เพราะเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย
แล้ว ใช้บริการพยาบาลนั้นๆ ส่วนใหญ่จะต้องการพักผ่อนจริง ๆ ซึ่งการพักผ่อนนั้นก็ต้องการที่จะพัก
ผ่อนในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ซึ่งอาจหมายถึง ความสงบเงียบ อากาศถ่ายเทสะดวก ปราศจากสิ่ง
รบกวนต่าง ๆ เป็นต้น

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ :ไม่เพียงพอ และสุขภาพจิต
อภิปรายได้ดังนี้

2.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนัก
ศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล ทั้งนี้เพราะการศึกษา
ช่วยเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติ ค่านิยม ของแต่ละบุคคล ทำให้บุคคลมีความรู้
ความคิด ทักษะ และทัศนคติ ค่านิยมไม่เหมือนกัน ในแต่ละบุคคล เพื่อดัดนิสัยใจเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้ตน
เอง และบุคคลรอบข้าง ยิ่งระดับการศึกษามากขึ้น ย่อมมีความคิดเห็น ทักษะ ทัศนคติ และค่านิยมที่
มากขึ้น (เทคโนโลยีการศึกษา . 2540 : 84) ทำให้การตัดสินใจเลือกใช้บริการ และความพึงพอใจ ลด
น้อยลงไปตามระดับการศึกษา เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ เวเลซ (Velez . 1972 : 997 - A) ที่พบว่า
ระดับการศึกษา มีส่วนทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ สนับสนุนให้เห็นชัดเจนว่า
ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี
ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

2.2 จำนวนบุคลากร : ไม่เพียงพอ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แสดงว่าจำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่เพียงพอ ทำให้นักศึกษาไม่พึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ทั้งนี้เพราะว่า เมื่อนักศึกษามาใช้บริการแล้วไม่มีอาจารย์พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่พยาบาลอยู่ประจำ ซึ่งอาจารย์พยาบาล ก็มีภาระกิจที่จะต้องสอนหนังสือ และเจ้าหน้าที่พยาบาลอาจลาป่วยเป็นบางครั้ง ทำให้นักศึกษาพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลในระดับต่ำ

2.3 สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าผู้รับบริการที่สุขภาพจิตดี มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ทั้งนี้เพราะ สุขภาพจิตในชีวิตประจำวัน คือ การให้บุคคลมีความรับผิดชอบ ในหน้าที่การเรียน ด้านส่วนตัวและสังคม มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักใช้ความสามารถของตน มีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ให้เป็นคนที่มีความกระตือรือร้นในการเรียน และพยายามแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ดี และถูกต้อง ในสายตาของตนเอง และสังคม (อัจฉรา สุขารมณ์ . 2529 : 2) และผู้วิจัยได้มีเกณฑ์การให้คะแนน สุขภาพจิตที่จุดตัด 11/12 คือ คะแนน 0 -1 หมายถึง ผู้มีสุขภาพจิตปกติ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการที่มีสุขภาพจิตปกติ เป็นผู้มองโลกในแง่ดี พึ่งตนเองได้ และพึ่งผู้อื่นในบางเวลา สามารถปรับตัวเข้ากับปัญหา และอุปสรรคของชีวิต มีการแสดงออกและการควบคุมอารมณ์ของตนเองดี มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับวัย และภาระงานของตน (สมพงษ์ รังสินราพรหมณกุล .2525) หลายองค์ประกอบในการตัดสินใจ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ ได้สนับสนุนให้เห็นชัดเจนว่า สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร มี 11 ตัวแปร ได้แก่ เพศชาย เพศหญิง อายุ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ที่พักอาศัย : บ้านตนเอง ที่พักอาศัย : บ้านเช่า จำนวนครั้งที่มารับบริการ รายได้ของผู้รับบริการ ประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล และประเภทของผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่พยาบาล อภิปรายได้ดังนี้

3.1 เพศชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อการบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานครแสดงว่า นักศึกษาชายบางคนมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล เพราะเพศชาย และเพศหญิง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมากขึ้น อีกทั้งการให้บริการจากเจ้าหน้าที่พยาบาลนั้น ย่อมให้ความเสมอภาคในการบริการเท่าเทียมกัน ไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชาย

นักศึกษาชายบางคนที่ไม่พึงพอใจ ต่อบริการพยาบาลเพราะเพศชาย เป็นเพศที่ไม่ค่อยซักถาม ทำให้คาดเดาความต้องการได้ยากกว่าเพศหญิง จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี ยะวงษ์ (2534) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า เพศไม่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน และจากการศึกษาของ วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 203) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

3.2 เพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า นักศึกษาหญิงบางคนมีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ทั้งนี้เพราะ ความต้องการของมนุษย์ โดยทั่วไปไม่ว่าเพศหญิงหรือเพศชายมีความต้องการที่เหมือนกัน ซึ่งอาจอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ ได้ด้วยลำดับขั้นของมาสโลว์(ธงชัย สันติวงษ์. 2529 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1987 : 381-384) ได้อธิบายสมมติฐานของมาสโลว์ เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ว่า ทุกคนมีความต้องการ และมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้ จะเริ่มจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญ ไม่มีการแบ่งเพศ อีกทั้งเพศหญิงเป็นเพศที่ค่อนข้างชอบถามไถ่ และขอความช่วยเหลือ ทำให้ทราบและคาดเดาความต้องการได้โดยง่าย ซึ่งย่อมตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้

นักศึกษาหญิงบางคนที่ไม่มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะ เพศหญิงเป็นเพศที่ค่อนข้าง ละเอียดยละเอียดถี่ถ้วน ย่อมเกิดความไม่พึงพอใจได้เช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของฮัลกา และคนอื่น ๆ (Hulka and others. 1975 : 648 - 657)ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงยอมรับความเจ็บป่วย และเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลในเวลาอันรวดเร็วกว่าเพศชาย ทำให้แพทย์รักษาได้ง่ายกว่าตั้งแต่เริ่มเจ็บป่วย และจากการศึกษาของ วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2525 : 203)ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

3.3 อายุไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า นักศึกษาที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจเพราะ มาใช้บริการพยาบาลบ่อยครั้ง จนกระทั่งเกิดความคุ้นเคย จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพรพรรณ ไม้กระโทก (2529 : 107) ที่ศึกษาเกี่ยวกับระบบของการให้บริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ ในโรงพยาบาลทั่วไป และผลที่มีต่อผู้รับบริการ

ของโรงพยาบาลราชวิถี ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลมากกว่า

นักศึกษาที่มีอายุน้อย มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะผู้ให้บริการมีทักษะความรู้และ ความสามารถในการบริการที่จะสามารถแสดงให้ผู้รับบริการประจักษ์ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้ให้บริการต้องมีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการรักษาขั้นต้น ซึ่งได้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละอายุ และการให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการ และสร้างความประทับใจทุกระดับ ทุกคนโดยไม่เลือกที่รักมักที่ชัง อายุมากหรือน้อย ให้ความสนใจต่อผู้รับบริการทุกคนอย่างเสมอภาค

3.4 นักศึกษาชั้นปีที่2ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 บางคน มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลเพราะการศึกษาช่วยให้คนคิดเป็น รู้จักเลือกรวมทั้งนักศึกษาชั้นปีที่ 2 เริ่มมีวุฒิภาวะและสามารถตัดสินใจเลือกได้อย่างเหมาะสม จึงเกิดความพึงพอใจ

นักศึกษาชั้นปีที่2 บางคนไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาลเพราะนักศึกษาอาจเคยมาใช้บริการแล้ว ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการบริการพยาบาล และวุฒิภาวะอาจยังต่ำจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล

3.5 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 บางคนมีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะบริการที่ให้นั้นการบริการทุกระดับประทับใจ ไม่แบ่งชั้นระดับการศึกษาทำให้นักศึกษาชั้นปีที่ 3 เกิดความพึงพอใจ

นักศึกษาชั้นปีที่ 3 บางคนไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะผู้รับบริการ ที่มีการศึกษาสูงขึ้น ประสบการณ์มากขึ้น ย่อมเกิดการเลือกมากกว่า อาจเห็นสิ่งต่าง ๆ ที่ทันสมัย ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำ สถานที่ที่ให้บริการ รวมทั้งที่นอนพักที่ทันสมัยกว่า อีกทั้งอาจมีความคิดเห็นที่แคบ ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ยากเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกนพร แจ่มสมบุรณ์ (2539 : 80) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการรับรู้ต่อรูปแบบบริการกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาล พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต การทำงาน และการปฏิบัติงานของพยาบาล ซึ่งวัดความพึงพอใจในการทำงาน และการปฏิบัติงานของพยาบาล ในการทำงานและการปฏิบัติงาน

3.6 ที่พักอาศัย : บ้านตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า นักศึกษาผู้รับบริการที่พักอาศัยอยู่บ้านตนเอง มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลเพราะในปัจจุบันมีการ

คมนาคมที่ทันสมัยทำให้การเดินทางสะดวกสบายและรวดเร็วกว่าสมัยก่อน อีกทั้งเทคโนโลยีทางการสื่อสารทันสมัยมากขึ้น มีการโฆษณาในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต รายการทางโทรทัศน์ เป็นต้น

นักศึกษาที่พักอาศัยบ้านตนเอง มีความไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล เนื่องจากการจราจรที่ติดขัด ทำให้เสียเวลาเดินทาง และมีโรงพยาบาลหรือคลินิกใกล้บ้าน ทำให้ไม่พึงพอใจที่ต้องเดินทางมารับบริการที่แผนกพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของนางคราญ ผาสุก (2524 : 53 - 55) ที่ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียด ในผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน ไปมาสะดวกเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดปานกลางและเกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ

3.7 ที่พักอาศัย :บ้านเช่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการที่พักอาศัยอยู่บ้านเช่า มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะนักศึกษามีความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการพยาบาล เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่ เช่าบ้านอยู่ใกล้ ๆ กับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆและไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการพยาบาล

นักศึกษาที่มารับบริการที่พักอาศัยอยู่บ้านเช่า มีความไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะอาจเช่าบ้านอยู่ไกลจากสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ เพราะไม่สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการถึงแม้จะไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบริการ แต่อาจจะต้องเสียเวลาเดินทางจึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล

3.8 จำนวนครั้งที่มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่านักศึกษาที่มารับบริการ มากหรือน้อยครั้ง อาจพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล นักศึกษาที่พึงพอใจต่อบริการพยาบาลแสดงว่าได้รับบริการ ดูแลรักษาอย่างดีและต่อเนื่องจากอาจารย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่พยาบาลและมีประวัติของนักศึกษาอยู่แล้ว นักศึกษาที่มีความไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะต้องมารักษาต่อเนื่องทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการรักษาที่ยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรวิไล อภิชาตนนท์ (2542 : 7 - 75) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อระบบการให้บริการของหน่วยตรวจโรคจักษุ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช พบว่า จำนวนครั้งในการรับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบการให้บริการของหน่วยตรวจโรคจักษุ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช

3.9 รายได้ของผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาลของ นักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่า รายได้ของผู้รับบริการ อาจทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่เกิดความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาลก็ได้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ และไม่เสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ทำให้นักศึกษาสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล อีกทั้งมีการบริการที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการได้มาก สอดคล้องกับงานวิจัย ของ วงเดือน ศิริรักษ์ (2536) ที่ศึกษาพบว่ารายได้ของผู้รับบริการต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยสมใจ ยัมวิไล (2535) ที่ศึกษาพบว่ารายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของผู้รับบริการ

3.10 ประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร แสดงว่าประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะ เมื่อนักศึกษามารับบริการแล้ว พบอาจารย์พยาบาลทุกครั้ง และมีความเชื่อมั่น และศรัทธาในตัวอาจารย์พยาบาล และผู้รับบริการที่เกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการพยาบาล ในประเภทของผู้ให้บริการ : อาจารย์พยาบาล เพราะการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นในสถาบันการศึกษา เป็นการเจ็บป่วยที่ไม่สาหัสรุนแรง ซึ่งนักศึกษาสามารถดูแลตนเอง ได้ตามคู่มือการให้บริการของห้องพยาบาล

3.11 ประเภทของผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่พยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข กรุงเทพมหานคร แสดงว่าประเภทของผู้ให้บริการพยาบาล : เจ้าหน้าที่พยาบาล ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะเมื่อนักศึกษามารับบริการแล้ว ได้รับการต้อนรับ ได้รับความสะดวก เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี และประเภทของผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่พยาบาลทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ เพราะเกิดความไม่มั่นใจ ในการรักษาพยาบาล เพราะไม่ใช่พยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นประเภทของผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่พยาบาล อาจทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้

4. ตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาศาสนาบัณฑิตเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวพยากรณ์ที่ส่งผลมากที่สุด ไปยังส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษา นักศึกษา ชั้นปีที่ 4 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ตามลำดับ ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 ลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษาส่งผลต่อความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก แสดงว่าลักษณะทางกายภาพในสถานศึกษา เป็นเหตุให้นักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ กรุงเทพมหานครพึงพอใจต่อบริการพยาบาลได้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพในสถาบันการศึกษานับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นมากที่จะช่วยส่งเสริมให้บรรยากาศในการพักผ่อนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย แล้วใช้บริการพยาบาลนั้น ส่วนใหญ่แล้วย่อมต้องการที่จะพักผ่อนจริง ๆ ซึ่งการพักผ่อน ก็ต้องเป็นการพักผ่อนในที่ที่มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีความเหมาะสม ซึ่งอาจหมายถึงความสงบเงียบ อากาศถ่ายเทได้สะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ สะอาด และสวยงาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ ดั่งวิเศษ (2533 : 50 - 55) ที่ศึกษาทัศนคติของนักศึกษาต่อสภาพแวดล้อมวิทยาลัยครูสงขลา พบว่า นักศึกษาวิทยาลัยครูสงขลา มีทัศนคติต่อสภาพแวดล้อมด้านกายภาพว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุง ในส่วนที่ยังไม่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรค ต่อการพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา

4.2 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสอง แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล เพราะการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความต้องการทางการแพทย์ ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเข้าใจถึงประโยชน์ ของการดูแลสุขภาพ ทำให้ใช้บริการทางการแพทย์มากกว่า และมีความพึงพอใจมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของฮัลกา และคนอื่น ๆ (Hulka and others. 1971 : 672) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มีรายได้น้อยต่อบริการทางการแพทย์ พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

4.3 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาสถาบันสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตปทุมธานี มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลเพราะการศึกษาเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่จะช่วยให้คน คิดเป็น ทำเป็น เสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติค่านิยมของแต่ละบุคคล (เทคโนโลยีการศึกษา. 2540 : 83) ซึ่งบุคคลเมื่อมีความคิด ทักษะ และทัศนคติค่านิยม ก็จะสามารถตัดสินใจ เลือกสรรสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเองได้ ไม่ว่าจะเป็น การเลือกใช้บริการพยาบาลจากที่ใดที่หนึ่งที่เหมาะสมกับตนเอง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ และการที่นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่งผลต่อความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายอาจต้องคำนึงถึงวุฒิภาวะด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวแปรที่ส่งผล และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร ได้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ลักษณะทางด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา นักศึกษาชั้นปีที่ 4 และ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปข้อเสนอแนะสำหรับแผนกพยาบาล ดังนี้

1.1 ควรมีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในสถาบันการศึกษา เรื่องทำเลที่ตั้ง อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งาน และได้มาตรฐาน สถานที่ให้บริการสะอาด ไม่มีเสียงรบกวน มีการควบคุมมลภาวะ เป็นต้น

1.2 สำรวจความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 4 ว่าต้องการ การบริการพยาบาลแบบใดบ้าง เช่นการให้ความรู้ การให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการปฐมพยาบาล การใช้ ยา เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร เช่น บุคลิกภาพ ทักษะติดต่อการบริการพยาบาล เป็นต้น

2.2 ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อบริการพยาบาล ของนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคลวิทยาเขตอื่น ๆ เช่น เทคนิครุงเทพฯ พระนครเหนือ เป็นต้น

2.3 ควรมีการวิจัยเชิงทดลอง ในการพัฒนาความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยาต่าง ๆ เช่น กิจกรรมกลุ่ม สถานการณ์จำลอง เป็นต้น

2.4 ควรมีการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผล และในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผล เป็นอันดับแรก คือ ลักษณะทางด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา จึงควรมีการปรับปรุง ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการพยาบาล เช่น เครื่องมือเครื่องใช้เป็นระเบียบเรียบร้อยพร้อมใช้งาน จัดแจกันดอกไม้ เพื่อเพิ่มความสดชื่นและสวยงาม เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2534). *สุขภาพจิตในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรวิไล อภิชาตนนท์ และ มนต์บงกช กนกนันท์พงศ์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อระบบการให้บริการของหน่วยตรวจโรคจักษุ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช*. สังกัดฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เกษร กิจเพิ่มพูน. (2533). *ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เตือนใจ ชันดีสิทธิ์. (2535). *ปัจจัยที่มีผลต่อการทอดยของอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลเขตภาคเหนือ สังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก : บัณฑิตวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนาศ นุญทอง. (2522). "การพยาบาลกับการพัฒนาบุคลิกภาพ," *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพพยาบาล*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ม. ป. พ.
- นงคราญ ฆาสุก ลักษณะ ธรรมไพโรจน์ และเพียรดี เปี่ยมมงคล. (2524). "องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความศรัทธาในผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบดี", *รายงานการวิจัย*. ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). *การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ วท. ม. (บริหารสาธารณสุข) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ประกิต อุดะโมต. (2528). "ความจำเป็นพื้นฐานของคนไทยกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต," *รายงานการสัมมนาเรื่องความจำเป็นพื้นฐานของคนไทยกับการพัฒนาคุณภาพชีวิต*. เอกสารครั้งที่ 25 คำกล่าวเปิดการประชุมสัมมนา. 19 - 23 สิงหาคม.
- พรพรรณ ไผ่กระโทก. (2529). *ระบบบริการให้คำปรึกษาของสุขภาพในโรงพยาบาลทั่วไปและผลที่มีต่อผู้บริหาร : การศึกษาเฉพาะกรณี*. วิทยานิพนธ์ วท. ม. (พยาบาลสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- ไพโรจน์ ดั่งอักษร. (2533). การศึกษาทัศนะของนักศึกษาที่มีต่อสภาพแวดล้อมมหาวิทยาลัยศรีสงขล.
 ปริญญานิพนธ์ กศ. ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา. ถ่ายเอกสาร.
- มาลีวัล เลิศสาครศิริ และกิตติยา สุนทรประดิษฐ์. (2536). รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อความ
 สำคัญต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพ
 มหานคร. โครงการวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัยจากทบวง มหาวิทยาลัย วิทยาลัยพยาบาลเซนต์
 หลุยส์ กรุงเทพฯ : ม. ป. พ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). "ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่าย ๆ ที่บางครั้งก็
 พลาดได้," ข่าวสารการวิจัยศึกษา. 38 (3) : 8-11.
- วิภา ดุรงค์พิศมภ์กุล. (2525). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบดี.
 วิทยานิพนธ์ ส. ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 มหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- วิมลพันธ์ ทรายางกูร. (2538). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ม. ป. พ.
- สันทัต เสริมศรี และเจมส์ เอ็น ไรลีย์. (2517). "พฤติกรรมในการใช้บริการทางการแพทย์สาธารณสุข
 การคุมกำเนิดของคนไทย," รายงานการวิจัย. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัย
 มหิดล.
- สุชาดา ปภาพจน์. (2539). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการผลิตผลงานวิจัยของอาจารย์
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการธุรกิจ).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรชาติ ณ หนองคาย. (2526). สัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่บริการของโรงพยาบาล :
 ศึกษาเฉพาะกรณีโรงพยาบาลรามาริบดี. วิทยานิพนธ์ ศ. ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา สุขารมณ. (2538). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการอบรมเลี้ยงดูความคิดสร้างสรรค์.
 ปริญญานิพนธ์ กศ. ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- อัมพร เจริญชัย. (2521). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น.
 วิทยานิพนธ์ ส. ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 มหิดล. ถ่ายเอกสาร.

- Aday, L. A. and Andersen, R. A. (1974). "Fram work for the study on access to medical care Health Service," *Research*. 9 (7) : 208 - 218 .
- Coper , M. R. and others (1985 , January - February). "changing Employee Values : Depening Discontest," *Haward Business Review*. 57 (1) : 31 - 33. Smith A. R. Manpower and Management science edted . By D. J . Bartholo mew and A . R . Smith , Lexington, Mass : Health 1955.
- Day, F.A. and Leoprapai, B (1977). "patterns of health utilization in upcountry Thailand," *A Report of The Research project on the Effect of Location on Family Planning and health facility use*. Institute for Population and Social Research Mahidol University p.p. 49-75.
- Hulka,B.S. (1975). "correlated of Satisfaction and Dissatisfaction with Medical Care : Community Perspective," *Medical Care*. 13(8) : 648-657.
- Thomas , J . O . and Earl , S.W . (1995) *Why. Satisfied. Customer*. Defect. Harvard . Business Review Now - Dec.
- Wolman, B.B. (1975). *Dictionary of Behavioral science*. New York : Van Nostrend Reinhold.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือและแบบสอบถาม



ที่ ทม 1012/ 5542

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอัมไพ หอมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวรณี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์วิไล เลิศธรรมเทวี เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวอัมไพ หอมสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณี หะวานนท์)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-4085449



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ 5547

วันที่ 17 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอำไพ หอมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวธณี กริทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์พาสนา จุลรัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวอำไพ หอมสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ 5 2 37



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔๕ กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอำไพ หอมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ” โดยมี รองศาสตราจารย์เวชนี กริทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 สาขาวิชาการบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์บัณฑิต เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอำไพ หอมสกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ พะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2874670-2 ต่อ 1036

มือถือ 01-4035449

ที่ ศธ 0519.12/๑ ๒๕๔๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๕๔๖ กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอำไพ หอมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ" โดยมี รองศาสตราจารย์เวชนี กรทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 สาขาวิชาการบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์บัณฑิต ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ ในระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอำไพ หอมสกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ พะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2874670-2 ต่อ 1036

มือถือ 01-4035449

ที่ ศธ 0519.12/5732



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

23 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอให้ใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต

เรียน นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์

เนื่องด้วย นางสาวอำไพ หอมสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ” โดยมี รองศาสตราจารย์เวชณี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้ใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ 60) เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลกับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอำไพ หอมสกุล ได้ใช้แบบคัดกรองดังกล่าว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภวรรณ พะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-2874670-2 ต่อ 1036

มือถือ 01-4035449

แบบสอบถาม

เรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลของนักศึกษา ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนด และตอบตามความคิดเห็นและความรู้สึกของท่าน ข้อมูลแต่ละข้อที่ท่านตอบ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะรายงานเป็นผลสรุปของกลุ่ม รวมทั้งกลุ่ม

โปรดอ่านแบบสอบถามแต่ละข้ออย่างรอบคอบ และตอบแบบสอบถามทุกส่วนให้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในครั้งนี้

1. แบบสอบถามมี 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล จากพยาบาล / เจ้าหน้าที่ประจำห้องพยาบาล

ตอนที่ 4 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละตอน และกรุณาตอบทุกข้อ เพื่อจะได้นำคำตอบของท่านไปเป็นข้อมูลการวิจัยต่อไป

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดตอบคำถาม และใส่เครื่องหมาย / ในช่อง () และเติมคำในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย ()

หญิง ()

2. อายุ.....ปี

3. ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() ชั้นปีที่ 1 () ชั้นปีที่ 2

() ชั้นปีที่ 3 () ชั้นปีที่ 4

4. ที่พักอาศัย

() บ้านตนเอง

() บ้านเช่า

5. จำนวนครั้งที่มารับบริการ ครั้ง

6. รายได้ของครอบครัว บาท / เดือน

7. จำนวนบุคลากรที่ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ระดับ

() เพียงพอ

() ไม่เพียงพอ

8. ประเภทของผู้ให้บริการ

() อาจารย์พยาบาล

() เจ้าหน้าที่พยาบาล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านกายภาพในสถาบันการศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้โดยละเอียด แล้วพิจารณาด้วยความรอบอบ ตามความรู้สึกของท่าน ว่าท่านมีความเห็นสอดคล้องกับข้อความข้างล่างมากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างบางครั้งก็ไม่ตรง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ทำเลที่ตั้งของห้องพยาบาลมีความเหมาะสม					
2	ทำเลที่ตั้งของห้องพยาบาลมีความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ					
3	อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ มีความสะอาด					
4	สถานที่ให้บริการไม่มีเสียงรบกวน					
5	สถานที่ให้บริการมีการขจัดกลิ่นที่รบกวน					
6	สถานที่ให้บริการสะอาด					
7	สถานที่ให้บริการมีแสงสว่างเพียงพอ					
8	สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทได้ดี					
9	สถานที่ให้บริการมีการควบคุม ยุง มด แมลงต่าง ๆ					
10	สถานที่ให้บริการมีการจัดตกแต่งภายในอย่างเหมาะสม					
11	สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
12	สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน					
13	สถานที่ให้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาได้มาตรฐาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล

คำชี้แจง_ โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ามี ความพึงพอใจ โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านพึงพอใจตามข้อความในประโยคในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	นักศึกษาพอใจกับการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่พยาบาล					
2	นักศึกษาพอใจกับคำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฐมพยาบาลและการรักษาพยาบาล					
3	ท่านได้รับการอธิบายถึงสาเหตุและปัญหาสุขภาพอย่างถูกต้องชัดเจน ซึ่งสามารถนำไปปฏิบัติได้					
4	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล สุภาพ นุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี					
5	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ					
6	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ให้ความช่วยเหลือทันทีที่ท่านต้องการ					
7	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ให้กำลังใจ ห่วงใยเห็นอกเห็นใจท่าน					
8	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ให้ความเป็นกันเอง สนใจ สอบถาม ทุกข์ สุขความไม่สบายของท่าน					
9	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ให้ความรู้ คำแนะนำ และวิธีปฏิบัติตัว					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ช่วยให้ท่านบรรเทาความเจ็บปวด ความทุกข์ทรมาน					
11	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาค และให้เกียรติ					
12	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ให้คำแนะนำเรื่องสถานที่ กฎระเบียบของการใช้ห้องพยาบาล					
13	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล ตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่านได้ชัดเจน เข้าใจง่าย					
14	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล สอน แนะนำ เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อท่านไม่สุขสบาย อันเนื่องมาจากการเจ็บ ป่วยของท่าน เช่นการประคบเย็น – ร้อน					
15	การจัดสภาพของท่านให้เหมาะสม ไม่ถูกเปิดเผยขณะทำการพยาบาล เช่น กั้นผ้า màn คลุมผ้าให้มิดชิด					
16	การดูแลเกี่ยวกับความไม่สุขสบายต่าง ๆ เช่น การเช็ดตัวลดไข้					
17	การได้รับคำอธิบาย ปลอบใจ ให้กำลังใจ เพื่อช่วยคลายความกลัวและวิตกกังวล					
18	พยาบาล / เจ้าหน้าที่พยาบาล แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					

ตอนที่ 4 เป็นเครื่องมือคัดกรองสุขภาพจิตไทย จี เอช คิว 60 (Thai General Health Questionnaire 60) ของ โกลด์เบิร์ก และ วิลเลียมส์ (Goldberg and Williams, 1998) แปลเป็นภาษาไทยโดยนายแพทย์ ธนา นิลชัยโกวิทย์และคณะวิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์รามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับประเทศไทย ได้มีการทดลองใช้ในปี พ.ศ. 2538 กับประชาชนเขตหนองจอก 100 คน ที่มารับบริการ ของหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของโรงพยาบาลรามาริบัติ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83 แบบสอบถาม ไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60 THAI General Health Questionnaire 60) ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองสุขภาพจิตเบื้องต้น ไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2 -3 สัปดาห์ที่ผ่านมาเป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยขีดเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบให้ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วง 2-3 สัปดาห์ ที่ผ่านมาให้มากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี
☐ รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
2. รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
3. รู้สึกทรุดโทรมและมีสุขภาพไม่ดี
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
4. รู้สึกไม่สบาย
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
5. เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
6. รู้สึกตึงหรือคล้ายมีแรงกดที่ศีรษะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
7. สามารถมีสมาธิจดจ่ออยู่กับสิ่งที่ทำได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
8. รู้สึกกลัวว่าตนเองจะเป็นลมหมดสติไปในที่สาธารณะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
9. มีอาการวูบวาบหรือหนาว
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ

10. มีเหงื่อออกมาก
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
11. ตื่นเช้ากว่าปกติและหลับต่อไม่ได้
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
12. หลังจากตื่นนอนแล้ว รู้สึกนอนไม่เต็มอิ่ม
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
13. รู้สึกเพลียมาก และไม่มีแรงแต่จะกินอาหาร
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
14. นอนไม่หลับเพราะกังวลใจ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
15. รู้สึกตื่นตัว และความคิดว่องไว
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
16. รู้สึกมีกำลังวังชา
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
17. เมื่อเข้านอน ใช้เวลานานกว่าจะหลับได้
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
18. ไม่สามารถหลับได้สนิทหลังจากหลับแล้ว
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
19. ผื่นไม่ดีหรือน้ำกัลว
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
20. มีอาการกระสับกระส่าย
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
21. หทำอะไรทำ และทำให้ตนเองไม่มีเวลาว่างได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
22. ทำอะไรช้ากว่าปกติ
☐ เร็วกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ช้ากว่าปกติ ☐ ช้ากว่าปกติมาก
23. รู้สึกขาดความสนใจในกิจกรรมที่เคยทำตามปกติ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
24. ปล่อยปละละเลย ไม่สนใจรูปร่างหน้าตาตนเอง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างปกติ ☐ มากกว่าปกติ
25. พิถีพิถันกับการแต่งเนื้อแต่งตัวน้อยลง
☐ พิถีพิถันมากกว่าปกติ ☐ เท่า ๆ ปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก

26. ออกไปนอกบ้านบ่อยเท่าที่เคย
 () มากกว่าปกติ () เท่าปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
27. จัดการกับสิ่งต่าง ๆ ได้ดีพอ ๆ กับคนส่วนใหญ่ที่อยู่ในสภาพเดียวกันกับท่าน
 () ดีกว่าปกติ () ดีพอ ๆ กัน () ค่อนข้างน้อยกว่า () น้อยกว่ามาก
28. รู้สึกว่าโดยทั่วไปแล้วทำอะไร ๆ ดีไปหมด
 () ดีกว่าปกติ () เหมือนกว่าปกติ () ดีน้อยกว่า () ดีน้อยกว่าปกติมาก
29. ไปทำงานหรือทำงานบ้านสาย
 () ไม่สายเลย () ไม่สายกว่าปกติ () ค่อนข้างสายกว่าปกติ () สายกว่าปกติมาก
30. พอใจกับการที่ทำงานลุล่วงไป
 () มากกว่าปกติ () พอ ๆ กับตามปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติ
31. สามารถมีความรู้สึกรักและอบอุ่นต่อคนใกล้ชิดได้
 () ดีกว่าปกติ () เท่าปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
32. รู้สึกว่าสามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย
 () ดีกว่าปกติ () เท่าปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่ามาก
33. ใช้เวลาคุยเล่นกับคนอื่นมาก
 () ใช้เวลามากกว่าปกติ () เท่าปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติ
34. รู้สึกกลัวที่จะพูดอะไรออกไปต่อหน้าคนอื่น เพราะเกรงจะทำให้ตนเองดูโง่
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
35. รู้สึกว่าได้ทำตัวให้เป็นประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ
 () มากกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
36. รู้สึกว่าสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้
 () มากกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
37. รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถที่จะเริ่มทำอะไรได้เลย
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
38. จะทำอะไรก็รู้สึกหวาดกลัวไปหมด
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
39. รู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
40. รู้สึกว่าไม่สามารถที่จะเอาชนะความลำบากต่าง ๆ ได้
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
41. รู้สึกว่าชีวิตต้องดิ้นรนอยู่ตลอดเวลา
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ

42. สามารถมีความสุขอยู่กับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้
 () มากกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
43. มองอะไรเคร่งเครียดไปหมด
 () มากกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
44. รู้สึกหงุดหงิดมีอารมณ์ไม่ดี
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
45. รู้สึกกลัว หรือตกใจโดยไม่มีเหตุผลสมควร
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
46. สามารถที่จะเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ของตนเองได้
 () ดีกว่าปกติ () เหมือนปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
47. รู้สึกเรื่องต่าง ๆ ทั้บถมจนรับไม่ไหว
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
48. มีความรู้สึกว่คนรอบข้างคอยจับตามองคุณอยู่
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
49. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
50. รู้สึกเสียความมั่นใจในตนเองไป
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
51. คิดว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
52. รู้สึกว่ชีวิตนี้หมดหวังโดยสิ้นเชิง
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
53. รู้สึกมีความหวังในอนาคตของตนเอง
 () มากกว่าปกติ () เท่าปกติ () น้อยกว่าปกติ () มีความหวังน้อยมาก
54. รู้สึกมีความสุขดีตามสมควร เมื่อดูโดยรวม ๆ
 () มากกว่าปกติ () เท่า ๆ ปกติ () น้อยกว่าปกติ () น้อยกว่าปกติมาก
55. รู้สึกกังวลว่จะวนกระวาย และเครียดอยู่ตลอดเวลา
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
56. รู้สึกไม่คุ้มค่า ที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป
 () ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
57. คิดว่มีความเป็นไปได้ที่จะอยากจบชีวิตตนเอง
 () ไม่อย่างแน่นอน () ไม่คิดว่เป็นอย่างนั้น () มีอยู่บ้างเหมือนกัน () มีแน่ ๆ

58. รู้สึกว่าบางครั้งทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียดมาก
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
59. พบว่าตนเองรู้สึกอยากตายไปให้พ้น ๆ
() ไม่เลย () ไม่มากกว่าปกติ () ค่อนข้างมากกว่าปกติ () มากกว่าปกติ
60. พบว่ามีความรู้สึกที่อยากจะทำลายชีวิตตนเอง เข้ามาอยู่ในความคิดเสมอ ๆ
() ไม่อย่างแน่นนอน () ไม่คิดว่าเป็นอย่างนั้น () มีอยู่บ้างเหมือนกัน () มีแน่ ๆ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามด้านสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพใน
สถาบันการศึกษา

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	6.387	8	7.384
2	7.577	9	6.704
3	8.148	10	5.642
4	5.522	11	6.616
5	4.151	12	8.111
6	6.148	13	8.142
7	5.927		

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8782

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	6.211	10	7.088
2	5.139	11	8.598
3	5.642	12	6.076
4	1.802	13	6.526
5	5.552	14	6.944
6	5.531	15	6.678
7	6.918	16	2.165
8	7.226	17	3.170
9	6.738	18	6.526

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9288

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นางสาวอำไพ หอมสกุล
วัน เดือน ปีเกิด	3 กรกฎาคม 2509
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	104 / 131 ถนนทุ่งมังกร 22 แขวงจิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกพยาบาล สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตบพิตรพิมุข มหาเมฆ กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2546	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2540	พยาบาลศาสตรบัณฑิต (พยาบาลศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2539	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (จิตวิทยา) จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง