

ความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ

ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

30 ต.ค. 2556



โครงการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วนิดา วิสุทธิพานิช, สุกัญญา เควีละ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและบุคลากรทั้งคณาจารย์และนักวิชาการ ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามตัวแปร ชั้นปี กลุ่มตัวอย่าง เป็นนิสิตพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 2-4 ที่เรียนวิชาปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 313 คนและคณาจารย์จำนวน 32 คน ผลการศึกษาพบว่านิสิตพยาบาล ส่วนใหญ่ มีอายุ 19-20 ปี (68.6%) คณาจารย์ส่วนใหญ่ (47%) มีช่วงอายุ 41-50 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้บริการคือ 1-3 ครั้ง/เดือน เป็นจำนวนมากที่สุดประมาณ 67% ความพึงพอใจของนิสิตพยาบาลต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ที่คะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ด้านบุคลากรอำนวยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระบบและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากับ 4.34, 4.33, และ 4.27 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของนิสิตพยาบาลที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรกที่มีคะแนนเฉลี่ยกันคือ 3.97 เป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านระยะเวลาที่มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลให้มีจำนวนเพียงพอ ความพึงพอใจของคณาจารย์ ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (4.75) โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากัน ในอันดับ 2 และ 3 (4.44) ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรกคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (3.75) ด้านระยะเวลา ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.84) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องที่นั่งพักในระหว่างฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบ (4.00) ผลการศึกษานี้วิเคราะห์ได้ว่าบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการมีความมุ่งมั่นที่พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาลเทียบเท่าระดับสากล รวมทั้งผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและมีความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ทำให้การพัฒนาคุณภาพเกิดขึ้นได้

ประโยชน์ที่ได้จากการทำวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลตระหนักถึงการเพิ่มสมรรถนะการบริการห้องปฏิบัติการพยาบาล ทำให้นิสิตพยาบาลมีความพร้อมด้านการปฏิบัติการพยาบาล ลดความเครียดในการขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาลบนหอผู้ป่วย ส่งผลให้ดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพ



ABSTRACT

The purpose of this study was to explore the nursing students and nursing instructors satisfaction towards laboratory services in the faculty of Nursing, Srinakharinwirot University. There were 345 participants included 313 nursing students and 32 nursing instructors. The nursing students were 2nd, 3rd, and 4th year students with 111 (32.17%), 102 (23.57%), and 100 (28.99%), nursing students, respectively, while the nursing instructor were 32 (9.28%). The results showed that most of the students aged 19-20 years old (68.6%), while most of the instructor aged range 41-50 years old (47%). The most frequency of service using was samples group 1-3 time/month (67%). The three highest average satisfaction score toward laboratory services were willingness and enthusiasm personals to service fast, systemic and readiness equipment with clean and sufficient light with 4.34, 4.33, and 4.27, respectively. The three lowest average satisfaction score toward laboratory services were service satisfaction toward public relationships in the steps of service and duration. Finally, the first three highest score of the instructor's satisfaction toward laboratory service were personals (4.75), instruments and equipments, and facilities, while the three lowest average score were service step related to clearly public relationships about service step (3.75) and duration(3.84), and sufficient and clean facilities (4.00). It could be discussed that personals who took part in laboratory service intended to improve service capacity meet the international standard. In addition, not only the administrative policy promote continuously development resulted in increasing willingness and convenience in function, but also sufficient budget create quality development.

The findings from this study can be used to improve laboratory services provided in the faculty of Nursing, Srinakharinwirot University, to meet the best satisfaction among nursing students and nursing Instructors. The administrative committee, instructors, and personals realized to increase laboratory service capacity to meet full readiness of the nursing practicum and reduce stress among the nursing student. Finally, nursing students care patient with happiness and quality.

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงตามความมุ่งหมายได้ด้วยความร่วมมือจากนิสิต คณาจารย์ และการสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย อีกทั้งกรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือในการทำวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คณบดี คณาจารย์ และนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษามาปรับปรุงการทำงาน และการบริการให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 : บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 : ทบทวนวรรณกรรม	5
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
ความหมายของความพึงพอใจ	5
การวัดความพึงพอใจ	7
ความพึงพอใจในบริการ	8
แนวทางการสร้างความพึงพอใจการบริการ	8
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 : วิธีการดำเนินการวิจัย	12
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	12
การสร้างเครื่องมือ	13
การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 4 : ผลการวิจัย	15
การเสนอผลการวิจัย	15

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 : สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	27
สรุปผลการวิจัย	27
อภิปรายผลการวิจัย	28
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	29
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของนิสิตพยาบาล จำแนกตามอายุ เพศ ชั้นปีการศึกษา และความถี่ในการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล	15
2 จำนวนและร้อยละของอาจารย์พยาบาล จำแนกตามอายุ เพศ สถานะ และความถี่ในการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล	16
3 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิต จำแนกความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	17
4 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	18
5 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	19
6 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจด้านระยะเวลา	20
7 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	21
8 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์ จำแนกความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	22
9 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์ จำแนกความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	23
10 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์ จำแนกความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	24
11 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์ จำแนกความพึงพอใจด้านระยะเวลา	25
12 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์ จำแนกความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	26

บทที่ 1

บทนำ (Introduction)

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การพยาบาลเป็นการปฏิบัติโดยตรงต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคม การปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพจะทำให้ผู้รับบริการมีความปลอดภัยหายจากความเจ็บป่วยหรือมีความทุกข์ทรมานจากความเจ็บป่วยลดลง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลจึงต้องมีความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความรู้และทักษะทางการพยาบาลที่พอเพียงซึ่งได้จากการเตรียมความพร้อมมาอย่างดีโดยการศึกษาและฝึกปฏิบัติ แต่ถ้าปฏิบัติการพยาบาลโดยขาดความรู้ ความชำนาญ ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมีโอกาสเสี่ยงต่อการได้รับอันตรายจากการปฏิบัติงานผิดพลาด สถานการณ์พยาบาลจึงกำหนดให้ผู้ที่ประกอบวิชาชีพการพยาบาลต้องสอบผ่านการทดสอบความรู้ตามเกณฑ์ที่สถานพยาบาลกำหนด จึงจะได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าพยาบาลที่กำลังปฏิบัติงานนั้นเป็นผู้ที่มีสมรรถนะในการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ นอกจากนี้ยังกำหนดให้พยาบาลต้องรักษามาตรฐานของการประกอบวิชาชีพการพยาบาลหรือการผดุงครรภ์ในระดับที่ดีที่สุดด้วยการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน และควบคุมโรค การรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ดังนั้นในการที่จะสร้างพยาบาลให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามความคาดหวังของสังคมได้นั้น สถาบันการศึกษาต้องจัดการเรียนการสอนที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ทางพยาบาลในการเรียนภาคปฏิบัตินั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ในการปฏิบัติการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างดีที่สุด ประกอบการบริหารจัดการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลที่เอื้ออำนวยให้ผู้เรียนเกิดความสะดวก และความพึงพอใจ จากแรงผลักดันในการรักษามาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้รับบริการ และความพึงพอใจของนิสิต อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงได้มีการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล เพื่อพัฒนาระบบด้านการให้บริการต่างๆ ของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลให้ตรงตามความต้องการของนิสิต และอาจารย์ในการให้บริการสำหรับฝึกทักษะภาคปฏิบัติต่อไป

ห้องฝึกปฏิบัติการเป็นสถานที่ที่สำคัญยิ่ง ในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติของนิสิต ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ และเป็นการฝึกทักษะเพิ่มเติมเพื่อส่งเสริมความมั่นใจในการฝึกปฏิบัติกับตัวผู้ป่วยจริง การจัดเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนฝึกปฏิบัติจริงบนหอผู้ป่วย และใช้หุ่นจำลองในการเพิ่มพูนทักษะ เช่น การฉีดยาทั้งทางหลอดเลือดและกล้ามเนื้อ การให้สารน้ำทางหลอดเลือดดำ การฝึกหัตถการการทาลอด การดูแลเด็กเล็ก การอาบน้ำเด็ก เป็นต้น ในปัจจุบันการเพิ่มพูนฝึกหัตถการต่างๆ ที่อาจมีความเสี่ยงเพื่อลดความเสี่ยงลงและผู้เรียนมีความมั่นใจเพิ่มขึ้น ผู้ป่วยมีความสุขสบาย และมีความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของนิสิต พยาบาล แม้ว่าการจัดการเรียนการสอนปฏิบัติการมานานกว่า 10 ปี แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ที่มาใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลของคณะพยาบาล

ศาสตร์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับใด ควรมีการปรับปรุงบริการใดเพื่อให้สอดคล้อง และตรงตามความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีการแข่งขันในการที่จะปรับปรุงระบบงานเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นใหม่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้บริการจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความอดทน มีการสื่อสารที่ดี จิตวิทยาในการทำงานด้วยการมองเห็นถึงปัญหาของผู้มาใช้บริการ และพร้อมที่จะแก้ไข มีการประชาสัมพันธ์ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดีเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในการมาติดต่อหน่วยงาน และที่สำคัญที่สุดต้องทำงานด้วยใจรัก มีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการ ถือได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือกับทุกฝ่าย

คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในด้านการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประกอบการตัดสินใจและกำหนดแนวทางในการวางแผน และดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาบริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลของคณะต่อไป อันก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการนำงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to research) ที่ไม่เพียงก่อให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลจากภายในองค์กร สู่ภายนอกองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นว่า “งานประจำเป็นสุดยอดที่ปรารถนาเป็นสิ่งมีค่า” (วิจารณ์ พานิช, 2551) สะท้อนคุณค่าของคนที่สร้างผลงานทั้งในหน่วยงานจัดการศึกษาและการสอน (สำนักเสริมศึกษาและสาธิตทางการพยาบาล) และจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังให้ข้อมูลพื้นฐานสำคัญที่ช่วยรับทราบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ผู้บริหารเกิดความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและ ให้ความร่วมมือ/สนับสนุนการวางแผนงานเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล มีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนา งานประจำ (Research to development) ที่จะเกิดผลดีต่อการให้บริการของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ที่มีมาตรฐานในการฝึกปฏิบัติทดลองของนักศึกษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ที่มีต่อการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. เพื่อวางแผนทางการให้บริการ และพัฒนาการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ขอบเขตการวิจัย

นิสิต และบุคลากรสายวิชาการ คืออาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ ในด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ
- ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
- ด้านระยะเวลา
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกที่ดีของนิสิตต่อการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

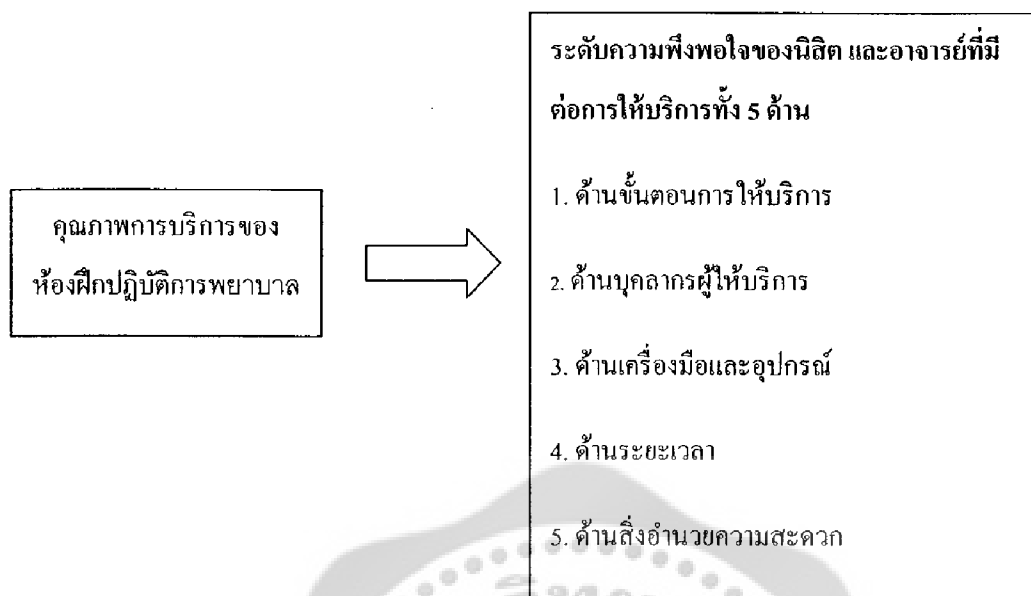
การให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ นิสิต และอาจารย์ที่มาใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ที่ครอบคลุมการขอใช้ห้องฝึกปฏิบัติ การใช้วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือในการฝึกปฏิบัติทั้งภายในและภายนอกคณะฯ การให้ข้อมูลและการเอื้ออำนวยความสะดวกต่างๆ

นิสิต หมายถึง ผู้ที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2 - 4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ หมายถึง อาจารย์พยาบาลที่สอนและเป็นผู้ควบคุมการฝึกปฏิบัติของนิสิตพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง ห้องฝึกภาคปฏิบัติทดลองของนิสิตพยาบาล ในการฝึกหัดการต่างๆ เพื่อฝึกทักษะก่อนขึ้นฝึกปฏิบัติจริงบนหอผู้ป่วย

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลตระหนักถึงความพร้อมของทรัพยากรต่างๆ มีจำนวนเพียงพอ มีความทันสมัยและมีความหลากหลายในการฝึกปฏิบัติต่อไป
3. เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการให้บริการใช้ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลต่อนิสิต และอาจารย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 2

บททวนวรรณกรรม (Literature Reviews)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น ถึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และ คำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสอนคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973) อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา (2541: 11) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541:8 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองตามความต้องการของบุคคลได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิยา ปัญญาแก้ว (2541:12 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่า จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากว่างานทำให้เกิดความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว พวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541:754 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสาแก่ใจ ความหนาใจ ความจุใจ ความแน่ใจ การชดเชย การไถ่บาป การแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542:11 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสุขขรจิ (2546:5 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปรางได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

อิสริยา พจนารั (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ เห็นด้วย ประทับใจ ภูมิใจ ยินดีในสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการของตนเอง ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ความเข้าใจอันดีต่อกัน ความสามัคคีในหมู่คณะ และเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

สุรศักดิ์ ศิลาสอน (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

จิตตินันท์ และคณะ (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีความหมายโดยทั่วไปว่า เป็นระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Phillip B. Applewhite (1965:6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขความสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

Benjamin B. Wolman (1973:384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ทำที่ต่างๆ ไปที่เป็นผลมาจากทำที่ที่มีต่อสิ่งต่างๆ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

Risser (1975:45-51) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell Z1976:117-124 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980 อ้างโดย ภนิกา ชัยปัญญา, 2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

ในการวิจัยครั้งนี้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความประทับใจ ภูมิใจ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือความรู้สึกพอใจต่อสิ่งทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น พรหมนิภา น้อยตา (2543) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น ในการวัดความพึงพอใจต่อบริการ อาจจะกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย โดยคำถามอาจถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีที่ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ และเป็นวิธีการที่ประหยัด
3. การสังเกต เป็นวิธีการที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการและหลังได้รับบริการแล้ว โดยสังเกตจากอิริยาท่าทาง การพูด สีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ

ปนัดดา จ่างแก้ว (2538) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของมิลเลท เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนคนทั่วไป โดยมีหลักและแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม ทุกคนเท่าเทียมกันได้รับปฏิบัติเหมือนกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ อย่างเพียงพอ และเหมาะสม
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการและดูแลจนกว่าจะเสร็จเรียบร้อย
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progress Service) คือ การให้บริการที่มีการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ความพึงพอใจในบริการ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง (สมิต สัจฉกร, 2542:18) ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ผู้ใช้จองหนังสือซื้อแล้วรวย ก็ได้รับหนังสือชื่อดังกล่าวตามเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการได้รวดเร็ว

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

ก. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มิในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์การบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์การในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

ข. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่จะบ่งชี้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์การ ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

ค. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์การ โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริการ การตลาด และการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ด้วย ระบบฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์การ บริการ เป็นต้น ปัจจุบันผู้บริหารการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญของบรรยากาศทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์การ เช่นเดียวกันกับการสร้างสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลายและได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ตามความสำคัญ (A. Hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

Abraham H. Maslow ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสิ่งจูงใจให้ไปสู่ความต้องการอื่นต่อไป

Abraham H. Maslow ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำถึงระดับสูง 5 ขั้น ดังนี้ (อ้างใน ศิริพงษ์ เสาภาชน, 2553: 99-100)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ความต้องการทางเพศ เป็นต้น

2. **ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs)** ความต้องการทางกาย เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุอันตรายและความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางจิตใจ ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพและชีวิต

3. **ความต้องการด้านสังคม (Belonging Needs)** ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและรับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. **ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องในสังคม (Esteem Needs)** ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ ความนับถือตนเอง ความเป็นอิสระเป็นเสรีภาพและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย

5. **ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self- Actualization Needs)** เป็นลำดับขั้น ความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ที่คนส่วนมากนึกอยากจะเป็น อยากจะได้แต่ยังไม่สามารถแสวงหาได้

ลำดับขั้นความต้องการของ Abraham H. Maslow จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการประเมิณผลงานขององค์กรที่มีผลกระทบต่อการตอบสนองความต้องการของบุคคล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิมลบงอร อรรถนภาก (2547) ศึกษาพบว่า นักวิจัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เครือข่ายภาคเหนือโดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยด้านการผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคลหรือส่วนปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคลหรือบุคลากรปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัญหาของการให้บริการของสวทช. ให้บริการแก่นักวิจัย ถ้าเข้า ไม่ได้รับข่าวสารเมื่อมีทุนวิจัยใหม่ๆ เจ้าหน้าที่ สวทช. ไม่ให้ความสนใจในการติดตาม และดำเนินการประสานงานระหว่างนักวิจัยหน่วยงานเครือข่าย และเจ้าหน้าที่ สวทช. ไม่สามารถช่วยแก้ไขปัญห ให้กับนักวิจัยได้

ณรงค์ หงส์แก้ว (2548) ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการจัดการและการบริการของห้องปฏิบัติการฟิสิกส์พื้นฐานของนักศึกษา ด้านการให้บริการทั่วไปในห้องปฏิบัติการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์การทดลอง ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการ และด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในห้องปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา (2547) วิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านการได้รับบริจาค เจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก จำแนกตาม เพศ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ พบว่าไม่แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน

อาทิตยา บุญรอด (2549) วิจัยพบว่าความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการของ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มากถึงมากที่สุด คือ ห้องปฏิบัติการมีความสะอาด มากกว่าร้อยละ 85 อาจารย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น มีสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 10 และการประเมินความพึงพอใจของนิสิต อยู่ในระดับมากทุกประเด็น ส่วนประเด็นที่อาจารย์มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด คือ ห้องปฏิบัติการมีความสะอาด โดยมากกว่าร้อยละ 75 ของอาจารย์ มีระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดในแต่ละประเด็น อาจารย์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดในแต่ละประเด็น มีสัดส่วนไม่เกินร้อยละ 20 และการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกประเด็น



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบสำรวจ โดย มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิต และ อาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตและคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 345 คน ประกอบด้วยอาจารย์ที่ให้บริการห้องปฏิบัติการคณะพยาบาลศาสตร์ จำนวน 32 คน และนิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในปีการศึกษา 2554 จำนวน 313 คน เป็นนิสิตชั้นปีที่ 2 จำนวน 111 คน นิสิตชั้นปีที่ 3 จำนวน 102 คน และนิสิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 100 คน) ในการศึกษานี้จะทำการเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล โดยข้อคำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 22 ข้อ แบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวทาง Likert ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด

มีความพึงพอใจมาก

มีความพึงพอใจพอใช้

มีความพึงพอใจน้อย

มีความพึงพอใจปรับปรุง

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ จำนวน 2 ข้อ

การสร้างเครื่องมือ

คณะผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในห้องฝึกปฏิบัติการต่างๆ แล้วนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับห้องปฏิบัติการในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ศึกษาเทคนิค และวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. จัดทำแบบสอบถามฉบับร่าง กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน
4. ปรับปรุงแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้มาแก้ไขเนื้อหาและจำนวนให้ถูกต้อง
5. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ หลังจากปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามครั้งสุดท้าย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีแบบสอบถามที่ส่งให้อาจารย์ จำนวน 32 ฉบับ ได้รับคืน 100%
2. คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกให้นักศึกษาที่ผ่านการฝึกในห้องปฏิบัติการพยาบาล และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีแบบสอบถามที่ส่งให้นักศึกษาจำนวน 313 คน ได้รับคืน 100%

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for windows Version 11.5 ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของประชากร โดยสถิติเชิงพรรณนา แสดงเป็นร้อยละ
- ความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวัดระดับความพึงพอใจแบบ Likert scales แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีค่าคะแนนดังนี้

ความพึงพอใจ	ระดับ
มีความพึงพอใจมากที่สุด	5
มีความพึงพอใจมาก	4
มีความพึงพอใจพอใช้	3
มีความพึงพอใจน้อย	2
มีความพึงพอใจปรับปรุง	1

- วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (Percentage,%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจพอใช้
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปรับปรุง

- วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาจากคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น



บทที่ 4
ผลการวิจัย (Results)

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ของคณะ
พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของนิสิตพยาบาลจำแนกตามอายุ เพศ ชั้นปีการศึกษา และความถี่
ในการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล (n = 313)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน(คน) (n=313)	ร้อยละ	
เพศ	ชาย	11	3.5	
	หญิง	302	96.5	
อายุ	19 – 20 ปี	121	68.6	
	22 – 24 ปี	89	28.5	
	25 – 34 ปี	8	2.8	
สถานะของผู้บริการ	ชั้นปีที่ 2	111	35.5	
	ชั้นปีที่ 3	102	32.6	
	ชั้นปีที่ 4	100	31.9	
ความถี่ในการใช้บริการฯ	1 – 3 ครั้ง/เดือน	188	60.1	
	4 – 6 ครั้ง/เดือน	91	29.1	
	6 – 9 ครั้ง/เดือน	15	4.8	
	10 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	19	6.1	

จากตารางที่ 1 พบว่านิสิตส่วนใหญ่ร้อยละ 96.5 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.6 มีอายุระหว่าง 19 – 20 ปี รองลงมาร้อยละ 28.5 มีอายุระหว่าง 22 – 24 ปี ร้อยละ 2.8 สถานะของนิสิตผู้ใช้บริการมีจำนวนใกล้เคียงกัน คือนิสิตชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 35.5 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 32.6 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 31.9 มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน รองลงมาร้อยละ 29.1 มีความถี่ในการใช้บริการ 4 – 6 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 6.1 มีความถี่ในการใช้บริการ 10 ครั้ง/เดือนขึ้นไป ร้อยละ 4.8 มีความถี่ในการใช้บริการ 6-9 ครั้ง/เดือน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ที่ใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของอาจารย์จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะและความถี่ในการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล (n =32)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน) (n=313)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	-	-
หญิง	32	100
อายุ		
29 – 30 ปี	3	9.4
31 – 40 ปี	8	25
41 -- 50 ปี	15	47
51 – 60 ปี	6	18.6
สถานะของผู้บริการ		
ผู้บริหาร	5	15.6
อาจารย์พยาบาล	27	84.4
ความถี่ในการใช้บริการ		
1 – 3 ครั้ง/เดือน	22	68.8
4 – 6 ครั้ง/เดือน	8	25
6 – 9 ครั้ง/เดือน	1	3.1
10 ครั้ง/เดือนขึ้นไป	1	3.1

จากตารางที่ 2 พบว่าอาจารย์ทั้งหมดที่ใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47 มีอายุในช่วง 41-50 ปี ร้อยละ 18.6 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.4 มีสถานเป็นอาจารย์พยาบาล ส่วนใหญ่ ร้อยละ 68.8 มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจ
ต่อขั้นตอนการให้บริการ (n = 313)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	37 (11.8)	230 (73.5)	45 (14.4)	1 (.3)	-	3.97	0.52	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวกและรวดเร็ว	53 (16.9)	227 (72.5)	33 (10.5)	-	-	4.06	0.52	มาก
3. การเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว	92 (29.4)	188 (60.1)	33 (10.5)	-	-	4.19	0.60	มาก
4. การจองห้อง/ขอใช้เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว	60 (19.2)	202 (64.5)	48 (15.3)	3 (1.0)	-	4.02	0.62	มาก
รวม						4.06	0.57	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่านิสิตมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจเรื่องการเบิก-คืนเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว มีความคะแนนเฉลี่ยที่ 4.19 ซึ่งสูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกและรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.06

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ(n = 313)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	109 (63.3)	198 (34.8)	6 (1.9)	-	-	4.33	0.51	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ	126 (40.3)	167 (53.4)	20 (6.4)	-	-	4.34	0.59	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในระหว่างการให้บริการ	102 (32.6)	198 (63.3)	13 (4.2)	-	-	4.28	0.53	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	88 (28.1)	206 (65.8)	19 (6.1)	-	-	4.22	0.54	มาก
รวม						4.29	0.54	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.33

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจ
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (n = 313)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. มีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติเพียงพอ	80 (25.6)	181 (57.8)	48 (15.3)	4 (1.3)	-	4.08	0.67	มาก
2. เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามการใช้งาน	86 (27.5)	187 (59.7)	40 (12.8)	-	-	4.15	0.61	มาก
3. มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ	109 (34.8)	193 (61.7)	11 (3.5)	-	-	4.31	0.53	มาก
4. เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	78 (24.9)	192 (61.3)	42 (13.4)	1 (.3)	-	4.11	0.62	มาก
5. มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างชัดเจน	92 (29.4)	196 (62.6)	25 (8.0)	-	-	4.21	0.57	มาก
6. มีการตรวจเช็คอายุการใช้งานของเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	66 (21.1)	194 (62.0)	48 (15.3)	5 (1.6)	-	4.03	0.65	มาก
รวม						4.15	0.61	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทุกเรื่องอยู่ระดับมาก โดยพิจารณาในรายละเอียด พบว่ามีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.21

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจ
ด้านระยะเวลา ($n = 313$)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด	มาก	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง			
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน	54 (17.3)	197 (62.9)	61 (19.5)	1 (.3)	-	3.97	0.61	มาก
2. ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.)	69 (22.0)	187 (59.7)	45 (14.4)	12 (3.8)	-	4.00	0.72	มาก
3. ระยะเวลาเปิด-คืนเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์เหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.)	66 (21.1)	198 (63.3)	41 (13.1)	8 (2.6)	-	4.03	0.66	มาก
รวม						4.00	0.66	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านระยะเวลา ทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาในรายละเอียด พบว่าระยะเวลาเปิด-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์เหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.) มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.03 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.) มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.00

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของนิสิตจำแนกความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 313)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	48 (15.3)	213 (68.1)	47 (15.0)	5 (1.6)	-	3.97	0.60	มาก
2. ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ	95 (30.4)	208 (66.5)	10 (3.2)	-	-	4.27	0.51	มาก
3. สภาพแวดล้อมในห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลเอื้อต่อการฝึกภาคปฏิบัติ	91 (29.1)	203 (64.9)	19 (6.1)	-	-	4.23	0.54	มาก
4. ที่นั่งพักในระหว่างฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบ	64 (20.4)	194 (62.0)	50 (16.0)	5 (1.6)	-	4.01	0.65	มาก
5. บริการที่ได้รับถูกต้อง ตรงตามเวลาความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด	90 (28.8)	214 (68.4)	9 (2.9)	-	-	4.26	0.50	มาก
รวม						4.15	0.56	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.27 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ การบริการที่ได้รับความถูกต้อง ตรงตามความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.26

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์
จำแนกความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (n = 32)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน	2 (6.3)	22 (68.8)	6 (18.8)	2 (6.3)	-	3.75	0.67	มาก
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน สะดวกและรวดเร็ว	9 (28.1)	21 (65.6)	2 (6.3)	-	-	4.22	0.55	มาก
3. การเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว	13 (40.6)	18 (56.3)	1 (3.1)	-	-	4.38	0.55	มาก
4. การจองห้อง/ขอใช้เครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์สะดวกและรวดเร็ว	16 (50)	16 (50)	-	-	-	4.50	0.50	มากที่สุด
รวม						4.21	0.57	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาในรายละเอียด พบว่าการเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.38 สูงกว่าด้านอื่นๆ ส่วนน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด การจองห้อง/ขอใช้เครื่องมือ-วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.50

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์จำแนกความพึงพอใจ
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ(n = 32)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1.เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ	17 (53.1)	14 (43.8)	1 (3.1)	-	-	4.50	0.56	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ	24 (75.0)	8 (25.0)	-	-	-	4.75	0.44	มากที่สุด
3.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในระหว่างการใช้บริการ	17 (53.1)	14 (43.8)	1 (3.1)	-	-	4.50	0.56	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	16 (50)	15 (46.9)	1 (3.1)	-	-	4.47	0.56	มาก
รวม						4.56	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดโดยพิจารณาจากรายละเอียด พบว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในระหว่างการใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.50 ส่วนน้อยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.47

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์
จำแนกความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (n = 313)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. มีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติเพียงพอ	15 (46.9)	16 (50.0)	1 (3.1)	-	-	4.44	0.56	มาก
2. เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามการใช้งาน	16 (50)	13 (40.6)	3 (9.4)	-	-	4.41	0.66	มาก
3. มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ	18 (56.3)	13 (40.6)	1 (3.1)	-	-	4.53	0.56	มากที่สุด
4. เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	13 (40.6)	17 (53.1)	2 (6.3)	-	-	4.34	0.60	มาก
5. มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างชัดเจน	12 (37.5)	17 (53.1)	3 (9.4)	-	-	4.28	0.63	มาก
6. มีการตรวจเช็คอายุการใช้งานของเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	10 (31.3)	17 (53.1)	5 (15.6)	-	-	4.16	0.67	มาก
รวม						4.36	0.61	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากรายละเอียด พบว่ามีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติที่เพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.44 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.41 ส่วนน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.33

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์
จำแนกความพึงพอใจด้านระยะเวลา (n = 32)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน	4 (12.5)	21 (65.6)	5 (15.6)	2 (6.3)	-	3.84	0.72	มาก
2. ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.)	14 (43.8)	13 (40.6)	4 (12.5)	1 (3.1)	-	4.25	0.80	มาก
3. ระยะเวลาเบิก-คืนเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์เหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.)	14 (43.8)	14 (43.8)	4 (12.5)	-	-	4.31	0.69	มาก
รวม						4.13	0.74	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจด้านระยะเวลา ทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ระยะเวลาเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์เหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.) มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.) มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.25

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของอาจารย์
จำแนกความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 32)

รายการประเมิน	จำนวนคนที่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	เกณฑ์การประเมิน
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	พอใช้ (3)	น้อย (2)	ปรับปรุง (1)			
1. ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ	11 (34.4)	18 (56.3)	3 (9.4)	-	-	4.25	0.62	มาก
2. ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ	18 (56.3)	14 (43.8)	-	-	-	4.56	0.50	มากที่สุด
3. สภาพแวดล้อมในห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลเอื้อต่อการฝึกภาคปฏิบัติ	15 (46.9)	16 (50.0)	1 (3.1)	-	-	4.44	0.56	มาก
4. ที่นั่งพักในระหว่างฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบ	9 (28.1)	16 (50.0)	5 (15.6)	2 (6.3)	-	4.00	0.84	มาก
5. บริการที่ได้รับถูกต้อง ตรงตามเวลา ความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด	16 (50.0)	16 (50.0)	-	-	-	4.50	0.50	มากที่สุด
รวม						4.35	0.60	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าอาจารย์มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากรายละเอียดพบว่า สภาพแวดล้อมในห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลเอื้อต่อการฝึกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.44 สูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาคือ ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.25 ส่วนน้อยอยู่ในระดับมากที่สุด ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาด และมีแสงสว่างเพียงพอ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.56 รองลงมาคือ บริการที่ได้รับถูกต้อง ตรงตามเวลา ความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.50

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

(Conclusion, Discussion, and Recommendations)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

นิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ชั้นปี 2-4 ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจาก 313 คน จากจำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ มีอายุ 19-20 ปี ร้อยละ 68.6 และมีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/เดือน จำนวนมากที่สุด ร้อยละ 60.1

อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจาก 32 คน จากจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่ ร้อยละ 47 มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีความถี่ในการใช้บริการ คือ 1-3 ครั้ง/เดือน มากที่สุดร้อยละ 68.8

ตอนที่ 2 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิต ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 100% พบว่านิสิตมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนของการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการเบิก-คืนเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว เท่ากับ 4.19 รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกและรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.06 นิสิตมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เท่ากับ 4.34 รองลงมาคือการที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 นิสิตมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ เท่ากับ 4.31 รองลงมาคือ มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และสุดท้ายนิสิตมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดด้านห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ การบริการที่ถูกต้องตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ความพึงพอใจของนิสิตพยาบาลที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากรอำนวยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระบบและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากับ 4.34, 4.33, และ 4.27 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของนิสิตพยาบาลที่มีคะแนน

เฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับแรกที่มีคะแนนเฉลี่ยกันคือ 3.97 เป็นความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ด้านระยะเวลาที่มีการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลให้มีจำนวนเพียงพอ

ตอนที่ 3 สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของอาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 32 คน ต่อการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล พบว่ามีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ สะดวกและรวดเร็ว เท่ากับ 4.38 อาจารย์มีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้น และเต็มใจ มีคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 อาจารย์มีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และสุดท้ายอาจารย์มีความพึงพอใจด้านระยะเวลา ทุกเรื่องอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องระยะเวลาเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์เหมาะสม (เวลา 8.00-17.00 น.) มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 อาจารย์มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องสภาพแวดล้อมในห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลที่เอื้อต่อการฝึกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ความพึงพอใจของอาจารย์พยาบาลที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (4.75) โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ เท่ากัน ในอันดับ 2 และ 3 (4.44) ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำสุด 3 อันดับแรกคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (3.75) ด้านระยะเวลา ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ถึงระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (3.84) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องที่นั่งพัก ในระหว่างฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบ (4.00)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อพิจารณาจากคำร้อยละของระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกของนิสิตพยาบาลศาสตร์คือด้านบุคลากรอำนวยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจของเจ้าหน้าที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระบบและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ เท่ากับ 4.34, 4.33, และ 4.27 ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการมีความมุ่งมั่นที่พัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาลเทียบเท่าระดับสากล

รวมทั้งผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ ทำให้การพัฒนาคุณภาพเกิดขึ้นได้

ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลนอกจากจะจัดเป็นสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่จำเป็นแล้วยังเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองที่สำคัญ ดังที่อ้างในการศึกษาของรพีพรรณ เรืองเดชอนันต์และคณะ(2542) ว่าจากวัตถุประสงค์ของหลักสูตรในการผลิตนิสิตนักศึกษาพยาบาล ทำให้ผู้บริหารและคณาจารย์เห็นความสำคัญของสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ จึงได้พยายามสรรหาสื่อการสอน สิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ นักศึกษาได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และสอดคล้องกับแนวคิดของเพช และสเติร์น (Pace & Stern อ้างใน ภาทิ วงษ์พานิชย์, 2535) ที่ว่าสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยเป็นสิ่งที่สถาบันการศึกษาต้องทำ เพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ และนฤมล เกื้อน มาศึกษาในปี 2539 พบว่าสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของ นิสิตพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้

ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

1. ให้มีความสะดวกในการจองห้องมากขึ้น
2. ให้มีการเปิดบริการด้านการขอใช้ห้องเพิ่มเติม
3. ควรขยายระยะเวลาคืนเครื่องมือและอุปกรณ์เกินกำหนด และขยายระยะเวลายืมอุปกรณ์ได้นานกว่า 2 วัน

ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี น่ารัก เป็นกันเอง
2. การบริการดี เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกสบายในด้านอุปกรณ์ต่าง ๆ ดีมาก
3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ
4. ควรมีเจ้าหน้าที่เพิ่มเติม เพื่อแบ่งเบาภาระงาน และรองรับจำนวนนิสิตที่มากขึ้นได้
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ดูแลให้ความรู้เรื่องเกี่ยวกับเครื่องมือได้ดี
6. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเต็มที่ในการฝึกปฏิบัติดีมาก
7. ควรจะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือและให้ความรู้มากกว่านี้

ความพึงพอใจด้านระยะเวลา

1. ควรเพิ่มเวลาการเปิด-ปิด ห้องตั้งแต่ 08.00-18.00 น. เพื่อจะอยู่ฝึกได้เต็มที่
2. บางครั้งต้องการใช้ห้อง LRC ถึง เวลา 18.00 อยากให้เปิดถึง 18.00 น. =1
3. เวลาในการฝึกปฏิบัติการ ไม่ตรงกับเวลาที่นิสิต
4. เวลาเปิดให้ใช้บริการน้อยไป ควรปรับให้ปิดเวลา 20.00 น. จะดีกว่า เพราะปิดเวลา 17.00 น. บางครั้งก็อาจเป็นช่วงเวลาพักเลิกเรียน
5. ควรเพิ่มเวลาเปิด เนื่องจากเวลาปิดเร็วเกินไป บางครั้งลงจากหอผู้ป่วยมาห้อง LRC ปิดแล้ว
6. อยากให้ขยายเวลาการเปิดให้บริการนอกเวลา เพื่อให้ นิสิต ได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น
7. อยากให้ยืดเวลาการให้บริการออกไปจนถึงประมาณ 20.00 น. เพราะว่าอยากไปฝึกปฏิบัติ ตั้งแต่ 8.00 – 17.00 น. เวลาที่จะไปฝึกปฏิบัติไม่สะดวก หรือไม่ก็อาจจะเปิดให้บริการวันเสาร์ก็ได้ จะได้มาฝึกปฏิบัติได้อย่างเต็มที่
8. อยากให้เพิ่มเวลาในการให้บริการเป็นวันเสาร์-อาทิตย์

ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

1. อยากให้จัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการฝึกหัดการของจำนวนนิสิต
2. ควรเพิ่มอุปกรณ์ใหม่ๆ ที่เป็นของใช้งานได้จริง
3. อยากให้มีเครื่องช่วยหายใจ respirator (BIRD) Infulsion Pump เนื่องจากเมื่อขึ้นไปฝึกปฏิบัติงาน ต้องใช้อุปกรณ์ชนิดนี้
4. ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยมากกว่านี้ เพื่อให้สามารถใช้งานในขณะที่ฝึกปฏิบัติได้สะดวกขึ้น
5. อุปกรณ์ด้านนี้มีจำนวนน้อย จึงไม่เพียงพอในการขอยืมเพื่อทำการสอนนักศึกษา

ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ (ต่อ)

1. อุปกรณ์บางอย่างไม่เพียงพอต่อการเรียนรู้ของนิสิต เช่น หุ่นทำคลอด
2. อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ในการทำหัตถการบางอย่าง เช่น หุ่นเย็บแผล เพราะว่าหุ่นได้รับการฝึกบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความเสื่อมสภาพ ไม่สามารถใช้ฝึกปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือหุ่นต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกดัดยา แท่งน้ำเกลือ เป็นต้น
3. อยากให้มีเครื่อง Suction แบบติดผนังที่เหมือนบน ward เนื่องจากไม่เห็นภาพในช่วงฝึกปฏิบัติ
4. แผลควรมีแนวขาดกระรุ่งกระริ่ง ให้ทำบ้าง หุ่นหลายๆ จะได้ไม่ต้องรอ
5. อุปกรณ์บางอย่างอยากให้มีหลายรูปแบบ จะได้สามารถปรับใช้ตาม Ward ได้
6. ควรเพิ่มหุ่นให้มีความทันสมัย และมากกว่านี้จะได้เพียงพอต่อการทำหัตถการ

7. อุปกรณ์ในการทำหัตถการ ควรมีความทันสมัย และมีรูปแบบคล้ายของจริงที่ใช้อยู่บนหอผู้ป่วย
8. ห้อง LRC สะอาดเรียบร้อยดี อุปกรณ์หาง่าย สะดวกสบายในการหยิบใช้
9. อุปกรณ์ไม่เพียงพอ หาดำแหน่งไม่ค่อยเจอ น่าจะมีการติดป้ายที่ชัดเจนกว่านี้
10. อยากให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและอยากให้ดูแลหุ่นที่ชำรุด อยากได้อุปกรณ์บางชนิดที่ทำได้จริง เพราะบางครั้งได้ทำเพียงจินตนาการ
11. อยากให้มีห้องผ่าตัดจำลองจริงๆ
12. อยากให้มีวัสดุ-อุปกรณ์เพิ่มขึ้นเพื่อให้เพียงพอต่อการฝึกปฏิบัติหัตถการ
13. อุปกรณ์น้อยต่อความต้องการ เช่นเวลาเข้าฐาน หุ่นสวนปัสสาวะ หุ่น CPR หุ่น PV และหุ่น Suction ให้มากกว่านี้
14. ควรมีหุ่น/อุปกรณ์ ให้พอต่อนิสิตอย่างน้อย 3-5 คน ต่อ 1 ชั้น
15. ควรตรวจเช็คเครื่องมือและอุปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน
16. ควรมีอุปกรณ์การฝึกหัตถการเพิ่มเติม ให้เพียงพอต่อความต้องการของนิสิต
17. อยากให้เปลี่ยนหุ่นแขน ให้มีเส้นเลือดที่สามารถรู้ได้ว่าเจาะเข้าเส้นหรือเปล่าจะได้เจาะอย่างมั่นใจว่าถูกต้อง

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ที่นักพักมีน้อย
2. ควรมีสื่อการเรียนรู้เรื่องหัตถการต่างๆ ให้ดู โดยอาจมีมุมสำหรับนั่งดูศึกษาในห้อง เพื่อเป็นเกณฑ์ที่ถูกต้องต่อการเรียนรู้ของนิสิต
3. ควรมีสื่อการเรียนการสอนเพิ่มขึ้น เช่น CD ตรวจร่างกาย CD การตรวจครรภ์ หรือสื่ออื่นๆ
4. ควรจะมีสถานที่ฝึกปฏิบัติการมากกว่านี้
5. สามารถเข้าไปใช้บริการห้อง LRC ได้ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย (อาจารย์)

จากผลการศึกษา ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้บริการในเรื่องการจัดอุปกรณ์บ่อยๆ เพื่อความคุ้นเคยกับเครื่องมือ จะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ
2. ควรขยายเวลาปิด 20.00 น.

3. คีมาค เจ้าหน้าที่ที่มีหัวใจบริการ ห้องเรียนสะอาด เป็นระเบียบ อุปกรณ์พร้อมใช้งาน
4. ควรจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกปฏิบัติเป็นอุปกรณ์ใหม่ Update เนื่องจากอุปกรณ์การแพทย์มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยสอบถามจากอาจารย์ว่าต้องการอุปกรณ์ใดเพิ่มเติมบ้าง
5. ควรจัดเก้าอี้หรือ โต๊ะเพื่อการ Talk Lab ขณะที่มีการสอนในกลุ่มที่เป็นตัวอย่าง เพื่อถ่ายทอดไปยังกลุ่มอื่นๆ เจ้าหน้าที่โสตควรเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การถ่ายทอดนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ควรจะเปิดให้นิสิตฝึกช่วงหลังเลิกเรียนได้
7. เจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ต่างๆ ดีเพียงพอ แต่บนหอผู้ป่วยบางครั้งมีการเปลี่ยนแปลงด้านอุปกรณ์เครื่องมือที่มีความทันสมัย ต้องติดตามและปรับเปลี่ยน เพื่อไม่ให้ นิสิตสับสนเวลาไปฝึกปฏิบัติบนหอผู้ป่วยต่างๆ เช่น Suction Moblie แต่บนหอผู้ป่วยไม่มีแล้ว น้ำยาบางตัวบนหอผู้ป่วยไม่ใช้แล้ว เป็นต้น
8. ควรมีคู่มือการใช้อุปกรณ์ที่ชัดเจน ระยะเวลาการซ่อมบำรุงหุ่น
9. ควรแก้ไขน้ำประปาในห้อง 518, 520 เป็นสีสนิมและสีโคลนเวลาเปิดใช้ รูก๊อกอุดตันทำให้น้ำกระเด็นเปื้อน มีกลิ่น
10. ควรจะจัดบริเวณสำหรับการนั่งรอหรือนั่งพัก ให้เป็นส่วนหนึ่งในบริเวณหน้าห้องปฏิบัติการ เพราะบางครั้ง นิสิตนั่งรอบนพื้น บริเวณทางเดิน บางครั้งก็นั่งรับประทานอาหารกันบริเวณทางเดิน
11. ควรจัดบริเวณสำหรับวางกระเป๋า สัมภาระให้นิสิต หรือไม่ก็จัดทำเป็นล็อกเกอร์ เพื่อจะได้เก็บของมีค่าได้ด้วย

ข้อเสนอแนะในการจัดบริการต่างๆ เพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- จิตตินันท์ เคชะอุบต์ และคณะ.(2542). จิตวิทยาการบริหาร,นนทบุรี สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา. (2547) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียน และภาษี
รถ กรมการขนส่งทางบก (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิตสาขามหาบัณฑิต) สาขาวิชาการ
บริหารอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.
- ณรงค์ หงส์แก้ว. (2548).ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการและการบริการของห้องปฏิบัติการฟิสิกส์
ทั่วไป ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รายงานการศึกษาระดับปริญญา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤมล เกื่อนมา.(2539). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในวิทยาลัยกับความ
พร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรณิภา น้อยตา. (2543).ความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการห้องสมุดเคลื่อนที่โรงเรียนเชียงคาน
ของพระภิกษุสามเณร โรงเรียนมหาธาตุวิทยา อำเภอเชียงคาน จังหวัดเลย (การค้นคว้าอิสระ
ปริญญามหาบัณฑิต), บัณฑิตวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภาที วงษ์พานิช.(2535). ความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษา โครงการการศึกษาสำหรับบุคลากร
ประจำการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยครูสททวิทยาลัยรัตน โกสินทร์
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประนัดดา จ่างแก้ว.(2533). ความพึงพอใจของผู้ประกันคนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ภายใต้
พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : ศึกษากรณีประกันอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เหตุ
เนื่องจากการทำงานในสระบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต),สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- วิจารณ์ พานิช และคณะ.(2551). สขมงานจำเจด้วยการวิจัย ผู้โลกใหม่ของงานประจำ. พิมพ์ครั้งที่ 1.
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส) กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
- วิมลบังอร อรรถนภาค. (2547).ความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์
และเทคโนโลยีแห่งชาติเครือข่ายภาคเหนือ (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพงษ์ เสาภาชน. (2553). หลักและกระบวนการบริหารการศึกษาทฤษฎีและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2.
นนทบุรี : บุก พอยท์.
- สุรศักดิ์ ศิลาอาสน์.(2545). การประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียน
เขาสมิงวิทยาคม “จงจินตร์จิรวงศ์อุปถัมภ์” อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด (ปัญหาพิเศษ ปริญญา
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

อาทิตยา บุญรอด และคณะ. (2549). ความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการ
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อิสริย์ พจนธวี. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.







แบบสำรวจความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจในการที่มีต่อการให้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของบุคลากร ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ความพึงพอใจด้านระยะเวลา และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาวางแผนปรับปรุงการให้บริการของห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและการพัฒนาการจัดการเรียนการสอนปฏิบัติการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล

สำนักเสริมศึกษาและสาธิตทางการพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานะของผู้รับบริการ

☐ ผู้บริหาร ☐ อาจารย์พยาบาล ☐ เจ้าหน้าที่

☐ นิสิตพยาบาล กำลังศึกษาระดับชั้นปีที่

☐ ปีที่ 1

☐ ปีที่ 2

☐ ปีที่ 3

☐ ปีที่ 4

4. ความถี่ในการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล

☐ 1-3 ครั้ง/เดือน

☐ 4-6 ครั้ง/เดือน

☐ 6-9 ครั้ง/เดือน

☐ 10 ครั้ง/เดือนขึ้นไป

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง
1	ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ					
	1. มีการประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน					
	2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกและรวดเร็ว					
	3. การเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์สะดวกและรวดเร็ว					
	4. การจองห้อง/ขอใช้เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์สะดวกและรวดเร็ว					
2.	ความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ					
	1. เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในการให้บริการ					
	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ					
	3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในระหว่างการใช้บริการ					
	4. เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์					
	1. มีเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติเพียงพอ					
	2. เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามการใช้งาน					
	3. มีการจัดเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างเป็นระเบียบ					
	4. เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย					
	5. มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างชัดเจน					
	6. มีการตรวจเช็คอายุการใช้งานขอเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ					
4.	ความพึงพอใจด้านระยะเวลา					
	1. มีการประชาสัมพันธ์ระยะ เวลาในการให้บริการชัดเจน					
	2. ระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการเหมาะสม(เวลา 8.00 – 17.00 น.)					
	3. ระยะเวลาเบิก-คืนเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์เหมาะสม (เวลา 8.00 – 17.00 น.)					

ลำดับ ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		ดีมาก	ดี	พอใช้	น้อย	ปรับปรุง
5	ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
	1. ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีจำนวนเพียงพอ					
	2. ห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลมีความสะอาดและมีแสงสว่างเพียงพอ					
	3. สภาพแวดล้อมในห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลเอื้อต่อการฝึกภาคปฏิบัติ					
	4. ที่นั่งพักในระหว่างฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบ					
	5. บริการที่ได้รับถูกต้อง ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด					

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการจัดบริการต่างๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. อาจารย์อุบลวนา ขวัญบุญจันทร์ | หัวหน้าสำนักเสริมศึกษาและสาธิตทางการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์วันเพ็ญ รักษ์ปวงชน | อาจารย์ประจำสาขามารดา ทารกและการผดุงครรภ์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.จันทิมา ฤกษ์เลื่อนฤทธิ์ | อาจารย์ประจำสาขาการพยาบาลผู้ใหญ่
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้ร่วมผู้วิจัย

1. ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย)

อาจารย์ ดร. วนิดา วิสุทธิพานิช

Lecturer VANIDA VISUTHIPANICH

2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

3-1020-00397-58-5

3. ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์

4. ที่ทำงาน :

สาขาการพยาบาลเด็ก คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

63 หมู่ 7 ถนนรังสิต-นครนายก ต.องครักษ์ อ. องครักษ์

จ. นครนายก 26120 โทรศัพท์: 0-2649-5000 ต่อ 1861

มือถือ 085-048-2568

e-mail : vanida@swu.ac.th

5. ประวัติการศึกษา

1. มัธยมศึกษา โรงเรียนศึกษานารี ปีที่จบ พ.ศ. 2521
2. วทบ (พยาบาล) มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่จบ พ.ศ. 2525
3. วท.ม (กายวิภาค) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่จบ พ.ศ. 2530
4. ปร.ด. (พยาบาล) โครงการร่วมคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี และคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปีที่จบ พ.ศ. 2551

6. ประวัติการได้รับทุนวิจัย

1. สภาการพยาบาล
2. กองออกกำลังกาย กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข

7. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ

1. สาขาการพยาบาลผู้สูงอายุ
2. การพัฒนาคุณภาพของเครื่องมือในการทำวิจัย
3. การเคลื่อนไหวก่อนและออกกำลังกาย

8. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ผลงานวิจัย

1. การพัฒนาและการทดสอบคุณภาพของแบบวัดกิจกรรมทางกาย 3 ชุด สำหรับประชากรที่มีอายุ 15 – 65 ปี (Testing of Three Physical Activity Questionnaires among Thai Population Age Range from 15 to 65 Years Old) ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ คณะพลศึกษา ปีที่ 15 ฉบับพิเศษ หน้าที่ 427-438 เดือนธันวาคม ปี พ.ศ.2555
2. Chuapram, V., Patthanawibool, S. (1989). The Effect of Aerobic Exercise for Health Promotion in Nursing Students.
3. Tunksanga, K, Tosukowong, P., Visuthipanich, C. V. Chotikasatit, C. (1997). Urinary Citrate, K, Ca, P, Mg, and Oxalate Excretion in North-East Thai Children, *Nephrology*,3(Supplement 1) C85.
4. Hualmukda, S. Chuapram, V. & Sakultaniyom, A. (1999). Life long learning: Boromarajjonani College of Nursing, Noparrat Vajira Case Study In Milinrangul, U. Editor: *Saraphat 4: Human preparation to future*. Bangkok: Yutharin Printing
5. Chuapram, V., Jerayingmongkol, P, Sakultaniyom, A., & Singeeratirojpisan, S. (2001). Home based health promotion: A nursing education pilot project In Senaratana, W. et al., Editors: *International Conference: Improving life through health promotion: Nurse making a difference*.
6. Jamjan, L. & Chuapram, V. (2001). Self-Directed Learning in Nursing Education: BCNNV Model. In : *The 3rd National nursing education conference: Development in nursing education appropriate to health care reform*

ประวัติผู้ร่วมวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาวสุกัญญา เดวิลေး
Miss Sukanya Dawiloh
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 326040037476
3. ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มศว (องครักษ์)
4. สถานที่ทำงาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
63 ม. 7 ต.องครักษ์ อ.องครักษ์ อ.องครักษ์
จ.นครนายก 26120
โทรศัพท์: 0-2649-5000 ต่อ 21800,21821
แฟกซ์ 037-395108
E-mail : nasukanya@hotmail.com

5. ประวัติการศึกษา

- 2538 -- 2541 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาณิชยการ
วิทยาลัยการอาชีพนครนายก
- 2541 -- 2543 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) สาขาการบัญชี
วิทยาลัยเทคนิคนครนายก
- 2544 - 2547 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บร.บ) สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์