

อ
361.6
น419ก

การศึกษาความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการ
ของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร



- 3 ก.ย. 2553

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๑๓๗๖๖๔

การศึกษาความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการ
ของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว
พฤษภาคม 2553

นันทพร กระจำนโพธิ์. (2553). ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้เข้ารับบริการ ณ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ในโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่า t-test for dependent samples การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผู้เข้ารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้เข้ารับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับสูง
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านเพศ ผู้รับบริการชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และด้านติดต่อประสานงาน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้านพบว่า ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านผู้ให้บริการพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับแตกต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านเพศ พบว่า ผู้รับบริการชายและหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และรายด้าน พบว่าด้านผู้ให้บริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้คำปรึกษา และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านรายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการทั้งโดยรวมไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านอายุ ด้านสถานภาพ และด้านอาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

THE STUDY OF SATISFACTION AND NEEDS OF TOWARD SOCIAL WORKERS AT
THE PROTECTION CENTER FOR CHILDREN AND WOMEN, MEDICAL SERVICE
DEPARTMENT, BANGKOK.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University

May 2010

Nantaporn Kajangpho. (2010). *The Study of Satisfaction and Needs of Client toward Social Workers at the Protection Center for Children and Women, Medical Service Department, Bangkok*. Master Project M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Project: Asst. Prof. Dr. Montira Jaripeng.

The purposes of this research were to *study* the satisfaction and needs of client toward Social Workers at *the Protection Center for Children and Women*, Medical Service Department, Bangkok. The purposes were classified by gender, age, marital status, education, occupation, income and service types.

The samples of this study were 140 client of *the Protection Center for Children and Women*, Medical Service Department, Bangkok. The samples were collected from the *protection centers* in nine hospitals

The instrument of this study is a questionnaire. The data were analyzed by t-test, one-way analysis of variance, and Scheffe procedure

The results were as follows:

1. The satisfaction of client toward social workers at *the Protection Center for Children and Women* was rated at the moderate level.
2. The needs of client toward social workers at *the Protection Center for Children and Women* were rated at the high level.
3. The customer satisfaction comparisons were elaborated as follows:

Gender – male and female client were found to have different satisfaction level toward social workers at *the Centers in* significantly different at the 0.1 level. In context, the service providers were found to have significantly different at the 0.1 level. The welfare and the consulting service were found to have significantly different at the 0.05 level.

Marital status - the sample with different marital was found to have significantly different satisfaction level at the 0.05 level. In context, the consulting service, the welfare and the coordinating service were found to have significantly different at the 0.05 level.

Occupation - the sample with different occupation was found to have significantly different satisfaction level at the 0.05 level. In context, the service providers were found to have significantly different satisfaction level at the 0.01 level. The welfare and coordinating service were found to have significantly different at the 0.05 level.

Service types - the sample with different service types was found to have significantly different satisfaction level at the 0.05 level. In context, the service providers were found to have significantly different satisfaction level at the 0.01 level.

Age Education and Income - the sample with different educational level was not found to have significantly different satisfaction level.

4. The customer service needs comparisons were elaborated as follows:

Gender - male and female client were not found to have significantly different service needs. In context, the service providers were found to have significantly different at the 0.01 level.

Education - the sample with different educational level was not found to have significantly different needs. In context, the consulting service and the coordinating service were found to have significantly different at the 0.05 level.

Income - the sample with different income was not found to have significantly different service needs. In context, the coordinating service was found to have significantly different at the 0.05 level.

Service types - the sample with different service types was not found to have significantly different service needs. In context, the service providers were found to have significantly different service types at the 0.05 level.

Age Marital status and Occupation - the sample with different ages was not found to have significantly different service need.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อ
การให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
ของ นันทพร กระจำงโพธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ)

คณะกรรมการสอบ

.....

ประธาน

(อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ)

.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์)

วันที่ 27 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อัน
เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ด้วยความกรุณา จนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง
เรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงศ์อินทร์ อาจารย์ดร.สกล
วรเจริญศรี และ นางกรรณิการ์ เทศประสิทธิ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจ
เครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศพร มณีศรีขำ และอาจารย์ ดร. สกล
วรเจริญศรี กรรมการสอบสารนิพนธ์ รวมทั้งคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา
การศึกษา ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ นางกรรณิการ์ เทศประสิทธิ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ
และสนับสนุนในการทำการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และญาติพี่น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้การช่วยเหลือ
ด้วยดีเสมอมาตลอดการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิ์เด็กและสตรีทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ใน สาขาจิตวิทยาการแนะแนวและสาขาจิตวิทยาการศึกษา รุ่นปี
การศึกษา 2550 ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ และให้กำลังใจกันมาโดยตลอด

ท้ายที่สุดนี้ คุณค่าของสารนิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ครู
อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นันทพร กระจำงโพธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการได้รับบริการ.....	17
ความหมายของความต้องการ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ.....	19
ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการ.....	24
ข้อมูลของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	42
แหล่งข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	43
วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	47
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	81
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	81
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	81
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	103
ภาคผนวก ก.....	104
ภาคผนวก ข.....	112
ภาคผนวก ค.....	118
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	125

บัญชีตาราง

[illegible]

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามรายได้	60
15	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามรายได้.....	61
16	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามประเภท.....	62
17	ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามประเภท.....	62
18	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามเพศ.....	63
19	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามเพศ.....	64
20	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอายุ.....	65
21	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอายุ.....	66
22	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	67
23	การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	68
24	การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านติดต่อประสานงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	68
25	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
27	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
28	การทดสอบรายคู่ ความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
29	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอาชีพ.....	73
30	การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	74
31	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอาชีพ.....	75
32	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามรายได้.....	76
33	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามรายได้.....	77
34	การทดสอบรายคู่ ความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านติดต่อประสานงาน จำแนกตามรายได้.....	77
35	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามประเภท.....	78
36	การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภท.....	79
37	เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามประเภท.....	79

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม และการหลั่งไหลของวัฒนธรรมตะวันตกก่อให้เกิดปัญหามากมายในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์รวมความเจริญเติบโตในทุกด้าน คนกรุงเทพฯต้องเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน การรับเอาวัฒนธรรมของต่างชาติมาใช้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงค่านิยมในเรื่องเพศ การใช้ความรุนแรง จากเดิมที่ผู้ใหญ่ต้องช่วยเหลือเกื้อกูลเด็กเปลี่ยนแปลงเป็นการแสวงหาผลประโยชน์จากเด็กโดยการบังคับหรือล่อลวงให้เด็กยอมมีเพศสัมพันธ์ด้วย หรือการใช้แรงงานจากเด็ก การใช้ความรุนแรงร่วมกับความเชื่อเชิงอำนาจที่ผู้ชายคิดว่าตัวเองมีอำนาจเหนือกว่าผู้หญิงหรือผู้หญิงเป็นสมบัติของผู้ชายทำให้เกิดการใช้กำลังทำร้ายทุบตีและด้วยปัญหาเศรษฐกิจที่ส่งผลให้คนในสังคมมีความเครียด ผู้ชายส่วนใหญ่เลือกการดื่มสุราเพื่อให้ตนเองลืมความเครียดที่เกิดขึ้น แต่ลืมไปว่าการดื่มสุราทำให้ขาดสติและไม่สามารถควบคุมตนเองได้ จึงเกิดปัญหาการทำร้ายในครอบครัวเพิ่มมากขึ้น และจากความอ่อนแอของสถาบันสังคมต่างๆ ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน และศาสนา ทำให้คนในสังคมโดยเฉพาะเด็กขาดที่พึ่ง ปัญหาจึงมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น เมื่อบ้านไม่สามารถเป็นสถานที่ปลอดภัยสำหรับเขา เด็กส่วนหนึ่งเลือกการหนีออกจากบ้านและกลายเป็นเด็กเร่ร่อนอยู่ตามท้องถนน เด็กเหล่านี้เสี่ยงต่อการถูกทำร้ายร่างกาย การตกเป็นเหยื่อของขบวนการค้ามนุษย์ และการขายบริการทางเพศ จึงทำให้มีแนวโน้มและความรุนแรงของปัญหาเพิ่มมากขึ้น ทั้งด้านสุขภาพกายและจิต ปัญหา เหล่านี้ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤติทางสังคมปัญหาวิกฤติทางสังคมส่งผลให้เกิดความรุนแรงในเด็กและสตรีขึ้นทั้งทางร่างกาย จิตใจ และทางเพศ เหตุการณ์เกิดขึ้นได้แม้กระทั่งในบ้าน โรงเรียน และที่ทำงาน ซึ่งควรเป็นสถานที่ที่ปลอดภัยสำหรับเด็กและสตรีมากที่สุด จากสถิติความรุนแรงในปี 2547-2550 มีเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรง จำนวน 9,598 ราย (สถิติการให้บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงของศูนย์พึ่งได้ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. 2551: 10)

ปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบตั้งแต่ปัจเจกบุคคล ไปจนถึงครอบครัว ชุมชน และสังคมโดยรวม เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาประเทศ เพราะบาดแผลที่เกิดจากการถูกทำร้ายทำให้เด็กหลายคนต้องหยุดเรียนเพราะความรุนแรงทางเพศ ครอบครัวที่ใช้ความรุนแรงทำให้ผู้หญิงและเด็กตกอยู่ในความกลัว ความอาย บางรายหมดหนทางไม่ยอมมีชีวิตอยู่ รัฐต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการเยียวยาบาดแผลทางร่างกายและจิตใจเป็นเงินจำนวนมาก ปัญหาความรุนแรงต่อเด็กและสตรีมักถูกมองว่าเป็นเรื่องส่วนตัวไม่ควรเข้าไปยุ่งเกี่ยว ความเชื่อเหล่านี้ทำให้เด็กและสตรีต้องตกเป็นเหยื่อของความรุนแรงครั้งแล้วครั้งเล่า โดยปล่อยให้เป็นที่ของกระบวนการยุติธรรม ได้แก่ ตำรวจ ศาล และกฎหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหา(รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลของศูนย์พึ่ง

ได้ปี 2547-2550 กระทรวงสาธารณสุข.2551: 5) ดังนั้นจึงจำเป็นต้องสร้างทัศนคติให้กับคนในสังคม เข้าใจว่าปัญหาความรุนแรงไม่ใช่ปัญหาส่วนตัวแต่เป็นปัญหาสังคมที่ทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ และหยุดยั้งมันไม่ให้เกิดขึ้น การแก้ไขปัญหาจึงต้องร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานของรัฐ เอกชนและ ประชาชน (การยุติความรุนแรงต่อเด็กและสตรี,สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรี แห่งชาติ. 2541: 10)

สำนักงานการแพทย์ โดยกรุงเทพมหานครเห็นความสำคัญของปัญหาความรุนแรงต่อเด็กและ สตรี จึงจัดตั้ง ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี OSCC (One Stop Crisis Center) ขึ้นในปี พ.ศ.2541 โดยมีโรงพยาบาลกลางเป็นโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการเป็นแห่งแรก ที่ตึกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน และในปี พ.ศ. 2548 เปิดให้บริการพร้อมกันอีกใน 8 โรงพยาบาลของสังกัดสำนักงานการแพทย์ ได้แก่ วิทยาลัย แพทย์ศาสตร์และเวชพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาล ราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลหลวงพ่отวิศักดิ์ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลหนองจอก และ โรงพยาบาลสิรินธร เดิมเป็นการให้บริการในเวลาราชการ ต่อมา เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีทีมสหวิชาชีพ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักจิตวิทยา และนักสังคมสงเคราะห์ ให้ความดูแล เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการทั้งทางร่างกายและจิตใจ นโยบายดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ซึ่งเป็นนโยบายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (แบบ ประเมิน ตนเอง โรงพยาบาลกลาง. 2550: 2)

นักสังคมสงเคราะห์ที่รับผิดชอบในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี เป็นนักสังคมสงเคราะห์ที่ จบการศึกษาจากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์โดยมีหน้าที่ให้ช่วยเหลือผู้รับบริการด้านอารมณ์ ความรู้สึก เช่น ความกลัว ความอาย และความรู้สึกหมดคุณค่า โดยใช้กระบวนการให้คำปรึกษา เพื่อจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก และเสริมพลังอำนาจให้ผู้รับบริการ ให้มีกำลังใจในการกลับไปใช้ ชีวิตในสังคมต่อไป อีกทั้งให้ความช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย สังคม และเศรษฐกิจตามสภาพปัญหา ของผู้รับบริการ โดยการส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือต่อไป(สังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาล หนองจอก. 2551) เนื่องจากวิธีการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการของนักสังคมสงเคราะห์มีความ แตกต่างกันตาม ประสบการณ์ ทัศนคติ ความรู้ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่แตกต่างกัน ถ้า นักสังคมสงเคราะห์ให้บริการที่ตรงกับต้องการและเป็นที่พึงพอใจจะทำให้ผู้รับบริการสามารถกลับไป ใช้ชีวิตในสังคมได้เร็วขึ้น แต่หากนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือที่ไม่สอดคล้องกับความ ต้องการของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ดังนั้น การศึกษา ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์ พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานครจึงเป็นเหมือนกระจกสะท้อนให้เห็นการ ให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ และส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้นและส่งผลให้นักสังคม สงเคราะห์เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้น มีความสุขในการให้บริการช่วยเหลือพร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพในการ ให้บริการของบุคคลกรศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีเพื่อสามารถนำผลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ และตรงกับความต้องการที่แท้จริงเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้ชีวิตอย่าง สมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บข้อมูลจำนวน 140 ชุด จากผู้รับบริการ

ที่มาขอรับความช่วยเหลือในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ที่สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรและพัฒนาศักยภาพ ของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์กรุงเทพมหานคร และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองด้านการให้บริการ และส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการ ณ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานครในโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ประกอบไปด้วย วิทยาลัยแพทยศาสตร์และเวชพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลหนองจอก และโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ จำนวน 140 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพ
- 1.4 การศึกษา
- 1.5 อาชีพ
- 1.6 รายได้
- 1.7 ประเภทของเรื่องที่เข้ามารับการบริการ

2. ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์)
2. การให้คำปรึกษา
3. สวัสดิการการรักษาพยาบาล
4. การติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

หมายถึงการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกทางบวก จนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ได้ครบถ้วนครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ต่อไปนี้

1.1 ด้านจิตใจ (อารมณ์และความรู้สึก) ได้แก่ การช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความรู้สึกของผู้รับบริการในด้านลบ เช่น ความอาย ความกลัว ความวิตกกังวล ความรู้สึกท้อแท้ รู้สึกผิด รู้สึกไร้ค่า ให้สามารถเข้าใจและยอมรับสภาพปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่อตนเองและสังคมได้

1.2 ด้านความรู้และข้อมูล ได้แก่ การให้ความรู้และข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการให้ทราบถึงขั้นตอนทางการแพทย์การตรวจรักษาและการเก็บหลักฐานของการถูกระทำและเตรียมความพร้อมต่อปฏิกิริยาทางสังคมที่อาจเกิดขึ้นการ ทราบถึงสิทธิตามกฎหมาย และหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือเด็กและผู้หญิงที่ถูกระทำ

1.3 ด้านสวัสดิการ ได้แก่ การเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาลที่สะดวกรวดเร็วปลอดภัยจากแพทย์เฉพาะทาง และได้รับสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการโดยได้รับการส่งต่อจากหน่วยงานภายนอกได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการ

2. การให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

หมายถึง การให้ความช่วยเหลือของนักสังคมสงเคราะห์แก่ผู้รับบริการทั้งด้านจิตใจ และสังคม ตลอด 24 ชั่วโมง ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยให้บริการทั้ง 4 ด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านตัวผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) ได้แก่ การมีอริยาบถดี รับฟังและให้เกียรติ และ มีความใส่ใจในการให้บริการ

2.2 การให้คำปรึกษา ได้แก่ การช่วยให้ผู้รับบริการเข้มแข็งมีทักษะและความมั่นใจในการกลับไปใช้ชีวิตต่อไปได้ อีกทั้งมีแนวทางในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี

2.3 ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล ได้แก่ การสงเคราะห์คำรักษาพยาบาลในกรณีที่ผู้รับบริการไม่มีสิทธิ หรือไม่สะดวกที่จะใช้สิทธิ เช่น ไม่ได้นำเอกสารติดตัวมาขณะเกิดเหตุการณ์ เป็นต้น

2.4 ด้านการติดต่อประสานงานของนักสังคมสงเคราะห์ทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ได้แก่ ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์เฉพาะทางได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย และมีการประสานกับหน่วยงานภายนอกให้ผู้รับบริการที่ตรงกับความต้องการตามสภาพปัญหา เช่น ด้าน กฎหมาย สังคม และเศรษฐกิจ ได้อย่างรวดเร็ว และปลอดภัย

3. ตัวแปรอิสระ

หมายถึง สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3.1 เพศ ของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี หมายถึง เพศ หญิงและเพศชาย

3.2. อายุ ของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี หมายถึง จำนวนอายุเต็มปีของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3.3 สถานภาพ ของผู้รับบริการที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี หมายถึง ความเป็นจริงของการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในครอบครัวตามความเป็นจริงของผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3.4 ระดับการศึกษาของผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3.5 อาชีพของผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี หมายถึง งานที่ทำเป็นประจำแล้วได้รับผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามตำแหน่งหน้าที่

3.6 รายได้ หมายถึง รายได้ของผู้รับบริการของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

3.7 ประเภทของเรื่องที่เข้ามารับการบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี หมายถึง ปัญหาของผู้รับบริการที่ต้องเข้ามาใช้บริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งสภาพปัญหาของผู้รับบริการ ดังต่อไปนี้

3.7.1. การกระทำความรุนแรงทางร่างกาย หมายถึง การกระทำที่เป็นเหตุให้เด็กและผู้หญิงได้รับทั้งทางร่างกาย ได้แก่ การใช้กำลัง หรือ อุปกรณ์ใดๆ เป็นอาวุธทำร้ายร่างกายที่รุนแรงมีผลทำให้ร่างกายได้รับบาดเจ็บ

3.7.2. การกระทำรุนแรงทางจิตใจ หมายถึง การกระทำได้รับความกระทบกระเทือนด้านจิตใจหรือเสียสิทธิเสรีภาพ ได้แก่ การทอดทิ้ง การดูถูกเหยียดหยาม หรือดูต่ำ และการกักขังหน่วงเหนี่ยว

3.7.3. การกระทำรุนแรงทางเพศ หมายถึง การกระทำที่มีผลให้ผู้กระทำได้รับความกระทบกระเทือนหรือเสียหายเกี่ยวกับเรื่องเพศ ได้แก่ การถูกข่มขืน การถูกกลืนลาม อนาจาร และการถูกบังคับค้าประเวณี

3.7.4. ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร OSCC (One Stop Crisis Center) หมายถึง หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคม ตลอด 24 ชั่วโมง ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

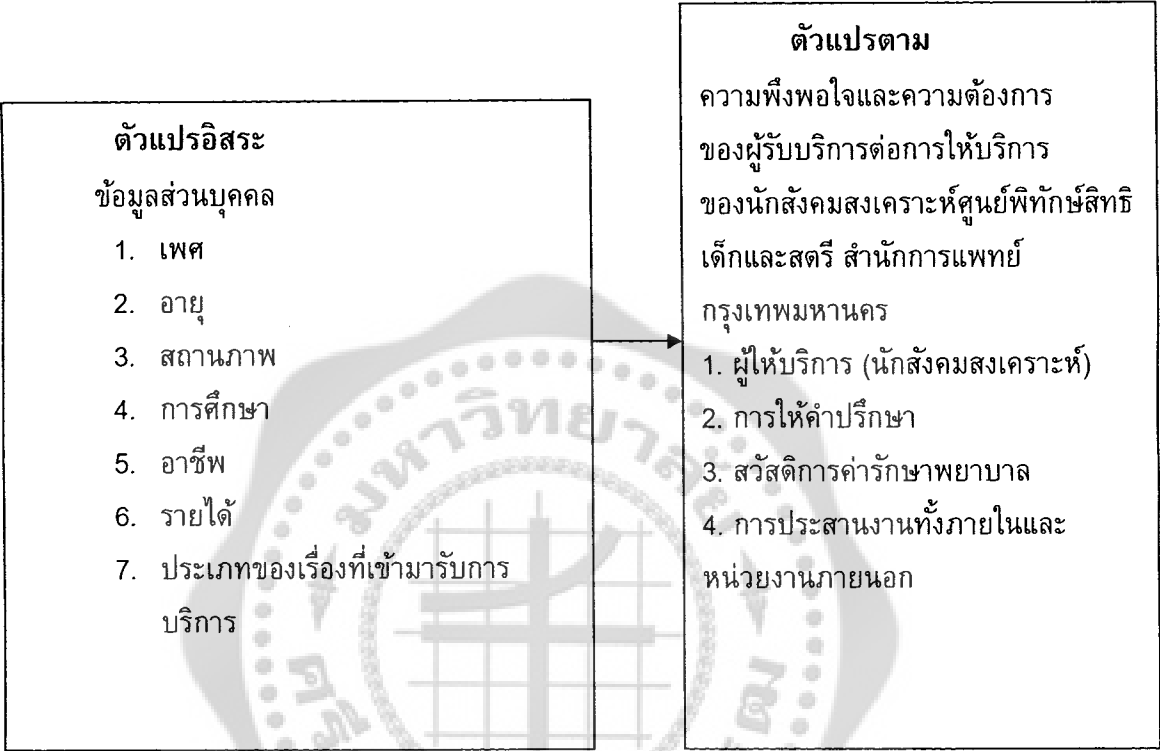
3.7.5. นักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร หมายถึง ผู้ที่จบการศึกษาทางด้านสังคมสงเคราะห์ เป็นผู้ที่สามารถนำเอาวิธีการทางสังคมสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือ ป้องกัน และแก้ไขปัญหของบุคคล และของสังคม เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นกระทำหน้าที่ของสังคมต่อไปได้เป็นอาชีพที่ให้บริการแก่นุชนุชย์ที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการปฏิบัติงานทำหน้าที่ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโดยให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการที่เป็นเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงทั้งด้านร่างกายจิตใจ และทางเพศ โดยให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีที่มี เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ และความต้องการการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัย มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
 - 1.1 ประวัติความเป็นมา
 - 1.2 แนวทางปฏิบัติงาน
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
 - 3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ
 - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์

ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี One Stop Crisis Center (OSCC)

1.1. ประวัติความเป็นมา

ในสมัย ดร.พิจิตร รัตกุล เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร และ ดร.สายสุรี จุติกุล เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาด้านการพัฒนาผู้ด้อยโอกาส มีนโยบายให้สร้างเครือข่ายพิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีกรุงเทพมหานครขึ้น โดยมอบหมายให้โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ทุกแห่งจัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี เพื่อให้บริการและช่วยเหลืออย่างครบวงจรแก่เด็กและสตรีที่ถูกทอดทิ้ง ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกทารุณกรรมและถูกล่วงละเมิดทางเพศ

ดังนั้นเพื่อตอบสนองนโยบายของผู้บริหารในการกำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาความรุนแรงต่อเด็กและสตรี โรงพยาบาลหนองจอกจึงได้จัดตั้งศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีขึ้น โดยอยู่ในความรับผิดชอบของ สังกมสเกราะห้ กลุ่มงานอนามัยชุมชน มีคณะกรรมการจากบุคลากรฝ่ายต่างๆ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกทำร้ายร่างกาย ถูกทารุณกรรม และถูกล่วงละเมิดทางเพศ โดยได้เริ่มดำเนินการให้บริการตั้งแต่นั้นเป็นต้นไปในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 9 โรงพยาบาลดังนี้

วิทยาลัยแพทยศาสตร์และเวชระพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญ
กรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อกวักศักดิ์ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลสิรินธร
โรงพยาบาลหนองจอก และโรงพยาบาลราชพิพัฒน์

บริเวณที่ตั้ง ตั้งอยู่บริเวณห้องตรวจอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ชั้น 1 ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
และห้องสังคมสงเคราะห์ กลุ่มงานอนามัยชุมชน

1.1.1 ภาระหน้าที่ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีสำนักงานการแพทย์

กรุงเทพมหานคร

1.1.1.1 พันธกิจ

ให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ประสบปัญหาความรุนแรง แบบองค์รวม ตลอด 24
ชั่วโมง โดยทีมสหวิชาชีพ และมีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก ให้การช่วยเหลือด้านเด็กและสตรี

1.1.1.2 ปรัชญา

ให้บริการช่วยเหลือแบบองค์รวม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตลอด 24 ชั่วโมง

1.1.1.3 ขอบเขต

ช่วยเหลือผู้รับบริการเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงทางด้านร่างกายจิตใจ
เพศและสังคม ตลอด 24 โมง

1.1.1.4 วัตถุประสงค์

1.1.1. 4.1. เพื่อให้บริการช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงทั้ง
ด้านร่างกายจิตใจ และถูกล่วงละเมิดทางเพศ

1.1.1. 4.2. เพื่อสร้างเครือข่ายการดำเนินงานประสานงาน รับส่งต่อจาก
หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

1.1.1. 4.3. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้ความรู้แก่ประชาชน บุคลากร และ
หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

1.2 แนวทางการปฏิบัติงานของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

1.2.1 วัตถุประสงค์

1.2.1.1. เพื่อเป็นแนวทางของโรงพยาบาลหนองจอกในการให้ความช่วยเหลือแก่เด็ก
และสตรีที่ถูกกระทำความรุนแรงด้านร่างกาย / จิตใจ / เพศ ตลอด 24 ชั่วโมง

1.2.1.2. เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

1.2.1.3. เพื่อให้มีการเฝ้าระวังและลงทะเบียนผู้ป่วยศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในโรงพยาบาลอย่างครบถ้วนถูกต้อง

1.2.1.4. เพื่อพัฒนารูปแบบการช่วยเหลือให้มีประสิทธิภาพ

1.2.1.5. ให้ข้อมูลความรู้แก่บุคลากรและประชาชนทั่วไป

1.2.2 แนวทางการให้บริการ

1.2.2.1 จัดระบบบริการรูปแบบ OSCC (One Stop Crisis Center)

1.2.2.2 ผสมผสานการบริการให้เข้าสู่งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ

1.2.2.3 Team approach (Multi – disciplinary team)

1.2.2.4 ประสานส่งต่อเครือข่ายให้ผู้ป่วยได้รับการช่วยเหลืออย่างครบวงจร

1.2.3 ขอบเขต

ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงทั้งด้านร่างกาย / จิตใจ / เพศ / ถูกทอดทิ้ง ที่มารับบริการในโรงพยาบาล ตลอดจนทั้งติดตามช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องที่บ้านและชุมชนในรายที่จำเป็น

1.2.4 นิยามศัพท์

ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี คือ ศูนย์ให้ความช่วยเหลือ 24 ชั่วโมง แก่ผู้ป่วยเด็กและสตรีในภาวะวิกฤตจากความรุนแรง ที่มารับบริการในโรงพยาบาล โดยโรงพยาบาลจัดระบบบริการรูปแบบ OSCC (One Stop Crisis Center) เน้นการทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพ และประสานส่งต่อเครือข่ายให้ผู้ป่วยได้รับความช่วยเหลืออย่างครบวงจร

ผู้ป่วยเด็ก หมายถึง ผู้ป่วยทั้งหญิงและชายที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์

ผู้ป่วยสตรี หมายถึง ผู้หญิงที่มีอายุมากกว่า 18 ปีขึ้นไป

ความรุนแรง หมายถึง การกระทำใดๆ ที่เป็นการล่วงละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ทั้งทางกาย วาจา จิตใจ และเพศ โดยการบังคับ ขู่เข็ญ คุกคาม ทุบตี จำกัดกีดกันเสรีภาพ ทั้งในที่สาธารณะและในการดำเนินชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นผลให้เกิดความทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ถูกกระทำ

การกระทำรุนแรง แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1.2.4 .1. การกระทำรุนแรงทางกาย หมายถึง การใช้กำลัง และ/หรือ อุปกรณ์ใดๆ เป็นอาวุธทำร้ายร่างกายได้รับบาดเจ็บ

1.2.4.2. การกระทำรุนแรงทางจิตใจ หมายถึง การกระทำใด ๆ ที่มีผลให้ผู้ถูกกระทำได้รับความกระทบกระเทือนด้านจิตใจหรือเสียสิทธิเสรีภาพ ได้แก่ การทอดทิ้ง การดูถูกเหยียดหยาม หรือดูด่า การกักขังหน่วงเหนี่ยว

1.2.4.3. การกระทำรุนแรงทางเพศ ได้แก่ การถูกข่มขืน การถูกกลั่นแกล้ง อนาจาร และการถูกบังคับค้าประเวณี

1.2.5. กิจกรรมในการดำเนินงาน

1.2.5.1. กิจกรรมด้านการป้องกัน

ให้ความรู้ด้านการวางแผนครอบครัว สร้างความรักและความสัมพันธ์ในครอบครัว จัดบริการให้ข้อมูลความรู้ ให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ปัญหาให้แก่เด็กและสตรีที่อาจถูกกระทำทารุณ สนับสนุนให้ทุกหน่วยมีความพร้อมด้านการรักษาพยาบาลเด็กและสตรีที่ถูกทารุณกรรม และให้ความรู้และข้อมูลแก่บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีการเฝ้าระวังและตระหนักในเรื่องสิทธิเด็กและสตรี

1.2.5.2. กิจกรรมด้านการรักษา

จัดระบบให้บริการผู้ป่วย โดย

1.2.5.2.1. ผู้ป่วยฉุกเฉินมารับบริการที่ตึกฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง

1.2.5.2.2. ผู้ป่วยทั่วไปที่ตรวจรักษาเบื้องต้นแล้ว จะส่งปรึกษาแพทย์

เฉพาะทางในรายที่สมควรได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง

โดยทุกกรณี จะมีระบบช่องทางด่วน (Green Channel) บริการ

โดยเฉพาะ

ปรับปรุงการลงรายงานของแพทย์ให้ละเอียดถูกต้องเหมาะสม เพื่อผล

ทางด้านกฎหมาย

ให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องอารมณ์และจิตใจ

ประสานงานระหว่างบุคลากรในทีมสหวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อให้การช่วยเหลือดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ประสานงานกับองค์กรภายนอกทั้งภาคและเอกชน ในการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้การช่วยเหลือและดูแลในขั้นต่อไป

1.2.5.3 กิจกรรมด้านการฟื้นฟู

ฟื้นฟูสภาพร่างกายในกรณีผู้ป่วยมีความพิการทางร่างกาย ฟื้นฟูทางด้านจิตใจ ให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านสุขภาพจิต ทั้งต่อตัวผู้ป่วยเองและครอบครัว

ด้านเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย นักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือ

1.2.5.4. กิจกรรมด้านการติดตามประเมิน

1.2.5.4.1. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายนอกโรงพยาบาล เช่น สำนักอนามัย สำนักงานเขต องค์การรัฐและเอกชนต่าง ๆ

1.2.5.4 2. ติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าในการช่วยเหลือผู้ป่วย เด็กและสตรีที่ถูกกระทำทารุณ

1.2.5.4 3. จัดทำรายงาน สรุปผลและรวบรวมข้อมูลเป็นหมวดหมู่ เพื่อประโยชน์ในการติดตามและประเมินผล อีกทั้งนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนให้บริการ รักษาพยาบาล ตลอดจนแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและจัดทำสถิติรายเดือนรายงานสำนักการแพทย์

1.2.6. ผู้รับผิดชอบ

แพทย์ มีหน้าที่

1.2.6.1. ประเมินสภาพและบำบัดรักษาผู้ป่วยเด็กและสตรีเบื้องต้น

1.2.6.2. บันทึกผลการตรวจรักษาในเวชระเบียนและบันทึกข้อมูลศูนย์

1.2.6. 3. ส่งปรึกษาแพทย์เฉพาะทางตามความเหมาะสม

1.2.6. 4. รับผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลตามข้อบ่งชี้ หรือกรณีผู้ป่วยมีภาวะเสี่ยงต่อการถูกกระทำทารุณซ้ำ

1.2.6. 5. รายงานและสรุปผล

1.2.7. พยาบาล มีหน้าที่

1.2.7.1. ชักประวัติและค้นหาสาเหตุของการบาดเจ็บ และบันทึกรายละเอียดเบื้องต้นลงในแบบบันทึกข้อมูลของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

1.2.7.2. ช่วยเหลือแพทย์ในการตรวจรักษา

1.2.7.3. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น แพทย์เฉพาะทาง ศัลยกรรม อายุรแพทย์ กุมารแพทย์ หรือสหวิชาชีพอื่น ๆ เป็นต้น

1.2.7.4. ประสานงานกับนักสังคมสงเคราะห์ในทันทีเพื่อให้การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้เสียหาย

1.2.7.5. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีที่สงสัยว่าถูกกระทำทารุณหรือถูกล่วงละเมิดทางเพศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าได้รับการร้องขอ

1.2.7.6. เก็บรวบรวมวัตถุพยานอีกทั้งส่งตรวจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเลือดหรือสารคัดหลั่ง โดยระบุชื่อและ HN ของผู้เสียหายอย่างถูกต้อง และดำเนินการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ

1.2.7.7. นัดผู้ป่วย / ผู้เสียหายพบแพทย์นิติเวชเพื่อประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี หรือแพทย์เฉพาะทางอื่น ๆ เพื่อรักษาที่ต่อเนื่อง

1.2.7.8. ประเมินความเสี่ยงต่อการกระทำทารุณแรงซ้ำและให้การดูแลช่วยเหลือ

1.2.8 นักสังคมสงเคราะห์ มีหน้าที่

1.2.8.1. ตรวจสอบสิทธิในการรักษาพยาบาล

1.2.8.2. ค้นหาข้อเท็จจริงและประเมินสภาพปัญหาของผู้ป่วยเกี่ยวกับสภาพปัญหาครอบครัว เศรษฐกิจ สังคม พร้อมให้การช่วยเหลือ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าครองชีพชั่วคราวและอื่น ๆ ตามกรณี

1.2.8.3. บันทึกรายละเอียดในแบบบันทึกข้อมูลศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

1.2.8.4. ให้คำปรึกษาก่อนตรวจเลือดในผู้เสียหายที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ

1.2.8.5. ดำเนินการช่วยเหลือ ส่งต่อผู้ป่วยรายที่มีปัญหาด้านกฎหมาย หรือไม่ สามารถอยู่ร่วมกับครอบครัวได้ เช่น ส่งพบนักกฎหมายมูลนิธิที่ช่วยเหลือผู้หญิง ส่งเข้าบ้านพักและฉุกเฉินเพื่อพักพิงชั่วคราว

1.2.8.6. ส่งปรึกษาจิตแพทย์ในรายที่มีปัญหาทางจิตรุนแรง

1.2.8.7. ประสานงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้ เช่น การหาครอบครัวอุปถัมภ์ การฟื้นฟูสภาพจิตใจและความเป็นอยู่ระยะยาว

1.2.8.8. ประสานงานประชุม Case conference เพื่อดำเนินการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่องในรายที่มีปัญหาซับซ้อน

1.2.8.9. ติดตามและประเมินผลการให้ความช่วยเหลือ

1.2.8.10. จัดทำรายงานสถิติเสนอคณะกรรมการศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี และสำนักงานแพทย์

1.2.9. ขั้นตอนการปฏิบัติ

1.2.9.1. เมื่อพบผู้ป่วยเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงทางด้านร่างกาย จิตใจ เพศ ที่ OPD ER แพทย์ พยาบาล มีหน้าที่ประเมินสภาพผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ และให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้น

1.2.9.2. ประเมินความเสี่ยงต่อการถูกระงับทำซ้ำ ดำเนินการป้องกันการถูกทำร้ายซ้ำในเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง

1.2.9.3. ประเมินสภาพปัญหาเพื่อให้การช่วยเหลือในด้าน

1.2.9.3.1 ด้านร่างกาย ประเมินความต้องการการรักษา ให้การรักษาตามความเหมาะสม

1.2.9.3.2 ด้านจิตใจ ประเมินความรุนแรงด้านจิตใจ ด้านความคิด พฤติกรรมความรู้สึก ทานไม่ได้ นอนไม่หลับ วิตกกังวล สับสน ท้อแท้ สิ้นหวัง ซึมเศร้า เบื่อชีวิต ฯลฯ

1.2.9.3.3 ด้านเพศ ให้การช่วยเหลือตามแนวทางปฏิบัติที่ถูกกระทำรุนแรงทางเพศ

1.2.9.4. ทีมสหวิชาชีพให้ผู้รับผิดชอบบันทึกในส่วนที่เกี่ยวข้องในแบบบันทึกผู้ป่วยเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในโรงพยาบาล

1.2.9.5. เมื่อพบผู้ป่วยเด็กและสตรีที่ถูกกระทำที่ OPD / ER ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

1.2.9.5.1 สอดส่องบุคคลที่มีพฤติกรรมน่าสงสัย โดยตรวจเยี่ยมผู้ป่วยเป็นระยะ ๆ

1.2.9.5.2 แจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยช่วยดูแล

1.2.9.5.3 แจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจ กรณีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่สามารถดำเนินการได้

1.2.9.5.4 เมื่อผู้ป่วยนอนพักที่โรงพยาบาล ให้เจ้าหน้าที่ดูแล ให้ข้อมูลเรื่องความปลอดภัยและให้การช่วยเหลือที่จำเป็น จัดแยกผู้ป่วยให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมและปลอดภัย โดยอยู่ในสายตาของเจ้าหน้าที่

1.2.9.5.5 จัดให้ญาติ / ผู้ดูแลที่ผู้ป่วยยินยอมและต้องการเฝ้าตลอดเวลา ไม่ปิดป้ายที่หน้าต่างหรือหน้าต่าง ไม่ให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ แจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบว่า มีผู้ป่วยที่เสี่ยงต่อการถูกทำร้ายซ้ำ และห้ามให้ข้อมูล

1.2.9.5.6 กรณีมีบุคคลที่น่าสงสัย ให้พยาบาลหัวหน้าเวรแก้ไขตามความเหมาะสม กรณีแก้ไขไม่ได้ให้แจ้งบุคคลต่อไปนี้ตามลำดับ

1.2.5. 5.6.1 แจ้งหัวหน้าตามลำดับชั้นหรือเวรตรวจการ

1.2.5.5.6.2 แจ้งเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจ

1.2.9.5.7 เมื่อผู้ป่วยออกจากโรงพยาบาล ประเมินภาวะเสี่ยงต่อการถูกกระทำซ้ำ ให้ประสานงานกับองค์กรภายนอก NGO เพื่อให้อยู่ในสภาพฟื้นฟูจิตใจในระยะยาว หรือให้ความช่วยเหลือสังคมสงเคราะห์ตามความเหมาะสม

1.2.10. แนวทางการดูแลเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงทางด้านร่างกาย

1.2.10.1. ตรวจบาดแผล ร่องรอยการบาดเจ็บ บันทึกหลักฐานที่ตรวจพบ
กายภาพบาดแผล

1.2.10.2. รับไว้รักษาในโรงพยาบาลตามข้อบ่งชี้ คือ

1.2.10.2.1 เด็กที่ถูกบุคคลในครอบครัวทำร้าย

1.2.10.2.2 มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์

1.2.10.2.3 เสี่ยงต่อการถูกกระทำซ้ำ และอื่น ๆ ตามสมควร เช่น เน้นกรณีสะท้อนขวัญ หรือ กรณีสาธารณสุขสนใจ ความสนใจ ฯลฯ

1.2.10.3. ประเมินความเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายซ้ำ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น NGO เพื่อให้การคุ้มครองความปลอดภัยระหว่างรับไว้ในโรงพยาบาลและหลังจำหน่าย

1.2.10.4. ประเมินปัญหาทางสังคม แล้วให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ตามความเหมาะสม

1.2.11. แนวทางการดูแลเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงทางด้านเพศ

1.2.11.1. ตรวจและบันทึกหลักฐานเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจ ตรวจหาร่องรอยขีดข่วน ขนหรือคราบอสุจิบริเวณอวัยวะเพศ และทวารหนัก

1.2.11.1.1. ถ้าเกิดเหตุภายใน 24 – 72 ชั่วโมง ให้การตรวจทันทีหรือโดยเร็วที่สุด

1.2.11.1.2. ถ้าหลังจาก 72 ชั่วโมง ให้อยู่ในดุลพินิจของแพทย์เวร

1.2.11.1.3. ถ้าเกิดเหตุขณะมีประจำเดือนให้ทำการตรวจตามปกติและระบุไว้ในบันทึก

1.2.11.1.4 ตรวจภายในเพื่อหาบาดแผล ส่องน้ำคัตหลังเพื่อตรวจหา
อสุจิ เชื้อโรค และ Acid phosphatase

1.2.11.1.5 เจาะเลือดตรวจพิษจุนี VDRL , Anti HIV

1.2.11.1.6 ป้องกันการตั้งครรภ์ โดยให้ Levonorgestral หรือ
Pootinor ขนาด 0.75 mg เริ่มเม็ดแรกใน 72 ชั่วโมง หลังการมีเพศสัมพันธ์ และให้ซ้ำอีกครั้ง
12 ชั่วโมงต่อมา

1.2.11.1.7 กรณีมาโรงพยาบาลหลัง 2 สัปดาห์ ภายหลังเกิด
เหตุการณ์ให้ตรวจครรภ์และพิจารณาให้คำปรึกษาหรือการรักษาตามความเหมาะสม

1.2.11.1.8 พิจารณาการให้ยาป้องกันการติดเชื้อโรคเอดส์ และ
การตรวจเลือด HIV ซ้ำตามแนวทางการควบคุม และป้องกันการติดเชื้อของโรงพยาบาลหนองจอก

1.2.11.1.9 ส่งพบจิตแพทย์ เพื่อตรวจสภาพทางจิตและ
บำบัดรักษากรณีต่อไปนี้

ซึมเศร้า มีความเครียดและวิตกกังวลสูง มีความคิดอยากฆ่าตัวตาย พยายามฆ่าตัว
ตาย นอนไม่หลับ ผื่นร้าย เห็นภาพหลอนหรือเห็นภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วซ้ำอีก ที่เรียกว่า
Posttraumatic stress disorder หรือมีอาการโรคจิต เช่น พุดเพื้อ หูแว่ว ประสาทหลอน หรือมี
ภาวะที่เป็นอันตรายต่อตนเองหรือผู้อื่น หรือกรณีอื่น ๆ เช่น ปัญญาอ่อน ฯลฯ

นัดฟังผลการตรวจเลือดและการตรวจการตั้งครรภ์ ติดตามโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์
อื่นๆ และให้การรักษาตามอาการ

ประเมินความเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายซ้ำ และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นเพื่อ
คุ้มครองความปลอดภัยระหว่างรับไว้ในโรงพยาบาล

ประเมินปัญหาทางสังคม ให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ตามความเหมาะสม

1.2.12. แนวทางในการดูแลประสานงานของทีมสหวิชาชีพ

1.2.12.1. ประชุม ร่วมกันปรึกษาหารือทีมสหวิชาชีพในโรงพยาบาล

1.2.12.2. กลุ่มงานอนามัยชุมชน หรือนักสังคมสงเคราะห์ทำการเยี่ยมบ้าน
หรือเยี่ยมโรงเรียน หรือประสานงานกับองค์กรอื่นๆ NGO เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติม และ
ประเมินความเสี่ยงต่อการถูกทำร้ายซ้ำ

1.2.12.3. แจ้งข้อเท็จจริงกับผู้ปกครองและญาติ หรือแนะนำในเรื่องคดี ช่วย
แจ้งความในกรณีที่ผู้ปกครองไม่สามารถดำเนินการได้

1.2.12.4. ให้คำปรึกษาแก่เด็ก สตรีและครอบครัว ประเมินความต้องการความ
ช่วยเหลือด้านสังคม และให้การช่วยเหลือตามความเหมาะสม

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่มีผลสำเร็จของงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลมาจากได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ (อเนก กรินี. 2542: 11) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจพอสรุปได้ดังนี้

ชัยอนันต์ (2540: 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

ธีรพงศ์ อุดมไพจิตรกุล (2543: 91-94) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมา และสามารถสังเกตเห็นได้ (Overt Behavior) และเป็นปัจจัยประเภทหนึ่งที่สะท้อนประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ผู้รับบริการผู้ใช้ผู้บริโภค มีต่อบริการหรือสินค้า ความพึงพอใจเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองทำให้มีความรู้สึกทางบวก ทำให้มีความสุข เพราะ คือ สำเร็จตามที่มุ่งหวัง อย่างกรณีพฤติกรรมผู้บริโภค" (Consumer Equilibrium) เกิดขึ้นเมื่อประโยชน์ออกไปที่ใช้จ่ายออกไปซื้อสินค้า(Price) ก่อให้เกิดความพึงพอใจเท่ากับประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าที่ซื้อ(Utility) หรือความพึงพอใจของผู้ผลิตสินค้าด้วยต้นทุนต่ำสุดและจำนวนผลผลิตสูงสุด(Least Cost Combination) ความพึงพอใจเป็นหัวใจของการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด ทั้งด้านผู้บริโภคและผู้ผลิต แต่ความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุ คือ ความต้องการเพราะความต้องการทำให้เพิ่มการผลิต เพื่อตอบสนองความต้องการ อันนำไปสู่ความพึงพอใจเมื่อเกิดความพึงพอใจก็จะเป็นแรงกระตุ้น(Motivation) ให้ซื้อสินค้าใหม่เพิ่ม ทำให้ธุรกิจสามารถเพิ่มยอดขายและสามารถขยายการผลิตเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดการจ้างงาน ฯลฯ ดังตารางเปรียบเทียบ

พิน คงพูน (พรรษา หงส์ภักดี. 2544: 8; อ้างอิงจาก พน คงพูน. 2529: 21) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก รักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตนาที่ดีของบุคคลที่เข้ารับการกระทำนั้นๆ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545: 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร์ (2546 :14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

อเดย์ และแอนเดอร์สัน (Aday; & Aderson,1971: 4-11) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกและความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด พื้นฐานที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับการบริการมี 6 บริการ คือ

2.1.2 ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น

2.1.2 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ(Office waiting time)

2.1.2 1.2 การได้รับการรักษาดูแล เมื่อมีความต้องการ (Availability of care when need)

2.1.2 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ (Base of getting to care)

2.2.2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานการบริการ (Coordination) ซึ่งแยกออกเป็น

2.2.2.1. ผู้ป่วยได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย(Getting all need met at one place)

2.2.2.2. แพทย์ให้ความสนใจทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ (Concern of doctors for overall health)

2.2.2.3 แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษา (Follow up care)

2.3.1. ความพึงพอใจต่ออริยาไยและความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอริยาไยท่าทีที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

2.4.1. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ แยกออกเป็น 2 ประเภท คือ(Medical information)

2.4.1.1 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วย(Information about what was wrong)

2.4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับให้การรักษา(Information about treatment)

2.5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแล ทั้งที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล

2.6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ(Out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่าย ต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความป่วย

เพนเชนสกี และโทมัส (Penchants and Thomas 1981: 127-139 อ้างอิงจาก กุศล สุนทรธาดา และ

วรชัย ทองไทย, 2539: 10-11) ได้กล่าวว่า การให้บริการในระบบสุขภาพที่เหมาะสม ระหว่างผู้ป่วยและระบบของการบริการสุขภาพ แบ่ง 5 ประเภท คือ

2.6.1. ความเพียงพอของบริการ(Availability)ที่มีอยู่ คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้ป่วย

2.6.2. การเข้าถึงแหล่งบริการ(Accessibility) คือความสามารถที่จะใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

2.6.3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ(Accommodation) ได้แก่แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2.6.4. ความสามารถของผู้ป่วยในการเสียค่าใช้จ่าย สำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ(Affordability)

2.6. 5. การยอมรับคุณภาพของบริการ(Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับ ลักษณะของผู้ให้บริการ

1.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจและความต้องการ

1.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต Herzberg (Herzberg's Two – Factor Theory)

Herzberg (กานดา จันทรแย้ม 2546: 64 – 65) ให้แนวคิดว่าระดับการจูงใจของบุคคล มาจากธรรมชาติของตัวงาน ไม่ได้มาจากรางวัลภายนอก หรือเงื่อนไขการทำงาน และแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ

(Motivator Factors) Herzberg ได้ทำการทดลองเพื่อสร้างทฤษฎีขึ้นมาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบหรือไม่ชอบงาน และได้ข้อสรุปว่า

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

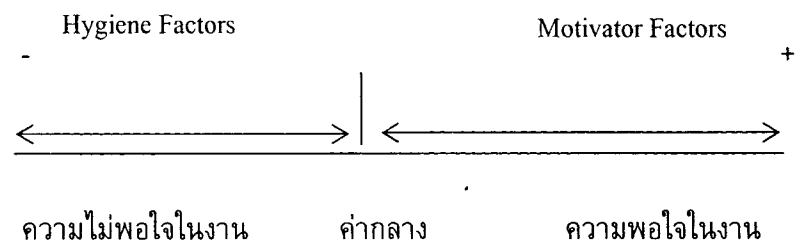
- ผลสำเร็จในการทำงาน
- การยอมรับในผลงานที่สำเร็จนั้น
- การทำงานด้วยตนเองอย่างอิสระ
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนทำงานพอใจที่จะทำงาน เป็นสิ่งจูงใจภายใน ความรู้สึกนึกคิดของตน ซึ่งเป็นสาเหตุอันเกิดจากสภาพแวดล้อม โดยไม่เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของงานเลย ได้แก่

- นโยบายและการบริหารของบริษัท
- การควบคุมดูแล
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- สภาพการทำงาน
- เงินเดือน
- ตำแหน่งการงาน
- ความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยทางด้านสุขอนามัยมิได้เป็นสิ่งจูงใจคนงานแต่ถ้าขาดไปเมื่อใดหรือไม่มีปัจจัยนี้แล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่คนงานได้ ตัวอย่างที่เห็นอยู่เสมอ เช่น การนัดหยุดงานของโรงงาน หรือสถานประกอบการหลายแห่งที่มีปัญหาจากเรื่องเงินเป็นประการสำคัญ ส่วนมากมักจะเรียกร้องให้ขึ้นค่าจ้างแรงงาน ปัจจัยอนามัยในองค์การหรือสถานประกอบการที่เป็นทางการนั้น ได้แก่ การลาพัก ลาป่วย และโครงการเกี่ยวกับสวัสดิการและสุขภาพของพนักงาน ผู้บริหารบางคนมีความเชื่อว่า การมีโครงการดังกล่าวเป็นแต่เพียงสิ่งที่บำรุงรักษาเท่านั้น มิได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเสมอไป

ในทัศนะคติของ Herzberg และผู้ร่วมงานของเขานั้น ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นย่อมจะเป็นปัจจัยจูงใจแต่ละบุคคล การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานแต่อย่างใด อธิบายเป็นภาพได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ผลของปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในงาน

ที่มา: Saal; & Knight. 1995: 282

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เรียกว่าเป็นปัจจัยสุขอนามัยนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่จะมีผลกระทบต่องานความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยตัวกระตุ้นจะมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของ Herzberg มีอิทธิพลและเป็นประเด็นสำคัญในการนำไปใช้ในการพัฒนางานให้มีความหมายมากขึ้นต่อบุคคล นำไปประยุกต์ในการพัฒนางาน เช่น การทำ Job Enrichment ในหลาย ๆ องค์การ

1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

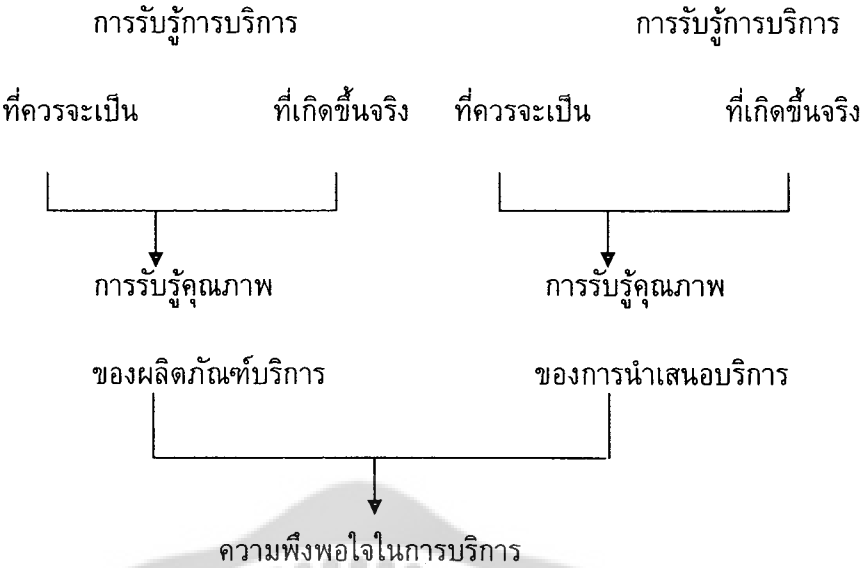
- 1) ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง มักพบใช้ในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์
- 2) ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายเป็นหลัก ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์ทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า ความพึงพอใจหมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

1.3.1 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของ

การบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15: 25-26) คือ

1.3.1.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับ ตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

1.3.1.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสม มากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิภิการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการจะ เห็นว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือ ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่คุณรับบริการได้รับ จริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการ นำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15,2545: 40-41)

1.3.2 ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ประกอบการและผู้ให้บริการต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะสร้างผู้รับบริการให้เกิดความประทับใจในการบริการ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่ายได้แก่(จิตวิทยาการบริการ 188-189: 2550)

1.3.2.1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการ โดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1.3.2.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายเสียก่อน จากนั้นจึงสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

1.3.2.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจน โดยทั่วไปองค์กรธุรกิจบริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน ตัวอย่างเช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือของกิจการบริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

1.3.2.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงานบริการเนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของกิจการบริการด้วย

1.3.3 ความพึงพอใจในการบริการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องคำนึงถึง โดยผู้ประกอบการธุรกิจบริการจะต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการและระดับความพึงพอใจของทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ โดยสามารถจำแนกออกได้เป็น ดังนี้

1.3.3.1 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ

1.3.3.1.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3.3.1.1.1 ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการ

บริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงจังต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

1.3.3.1.1.2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการให้เหมาะสมกับคุณภาพการบริการและเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการนี้จะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย

1.3.3.1.1.3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบธุรกิจบริการ จะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถหรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่บริการลดลงไปได้ เป็นต้น

1.3.3.1.1 .5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

1.3.3.1.1.6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบกิจการการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบ ตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสมลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย

1.3.3.1.1 .7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

1.3.3.1.2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.3.3.1.2. 1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการจะต้องจัดให้มีตามความคาดหวังของผู้รับบริการและระวังไม่ให้เกิดสิ่งต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกยินดี มีความสุขในการให้บริการนั้นๆ

1.3.3.1.2.2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการมุ่งหวังที่จะสร้างให้มีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือ ประทับใจในการให้บริการที่เกิดความคาดหวังนั้น

1.3.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการบริการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้รับบริการและจะต้องคาดคิดในฐานะผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้แก่ความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้ โดยอาจดำเนินการผ่านขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1.3.4.1 การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการซักถามโดยตรง การสำรวจความคิดเห็น หรือ การศึกษาผ่านบริษัทตัวแทนเพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่ผู้รับบริการมีให้ต่อการบริการของกิจการบริการ ร่วมกับการรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ประกอบการบริการทราบถึงความคาดหวังและความพึงพอใจในการบริการที่ใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด เพื่อที่จำได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการได้

1.3.4.2 การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ประกอบการบริการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของตนให้ชัดเจน นั่นคือมีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือกำหนดของผู้รับบริการ โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการและความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพ

1.3.4.3 การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการจำนวนมากได้

1.3.4.4 การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างสรรค์ ความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อเสริมสร้างคุณภาพในการให้บริการ

1.3.4.5 การนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล ผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ มีการกำหนดเป้าหมายและ

เกณฑ์วัดที่ชัดเจน รวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน บริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

เมื่อเข้าถึงความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการจากทั้งด้านผู้รับบริการและ ผู้ให้บริการแล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดก็คือการตระหนักว่าทุกคนก็คือผู้รับบริการและผู้ให้บริการในตัวเอง เดียวกัน ดังนั้น การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการย่อมส่งผลต่อทุกคนในอันที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในสังคม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยภายในประเทศ

กรปรียา วิจิตรภาพ (2549: 75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทกรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ ผลปรากฏว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท กรุงเทพคลังเอกสาร จำกัด และบริษัทในเครือ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความสัมพันธ์กับผู้บริหาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายใด แต่กันต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการเงินและสวัสดิการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการประเมินผลงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายใดต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานมีระยะเวลาของประสบการณ์ในการทำงานและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายใดแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายใดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้าน เงินเดือนและสวัสดิการและด้านการประเมินผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานที่ทำงานในสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายได้แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านการประเมินผลงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเงินเดือนและสวัสดิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .01

บุญเรือง กระแสสินธุ์ (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีอนามัย ตำบลไม้เค็ด เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ การศึกษา รายได้ และระยะทาง ของ ผู้รับบริการของสถานีอนามัยไม้เค็ด อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีอนามัย อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีอนามัย อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี ในระดับปานกลาง และพบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ส่วนรายได้ ระยะทางและความสะดวกของผู้รับบริการในการเดินทางมีความสัมพันธ์กัน

กรองจิตต์ โกสุมา และคณะ (2545: 101-102) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมชลประทาน (ศึกษาเฉพาะในเขตสำนักชลประทานที่ 8) พบว่า ความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ ระดับตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ส่งผลให้ข้าราชการมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่วนความแตกต่างทางด้าน อายุ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการและปัจจัยอื่น ๆ พบว่าปัจจัยค่าตอบแทน (เงินเดือนและสวัสดิการ) ปัจจัยด้านการบริหารระเบียบกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน ระบบการประเมินผล เพื่อพิจารณาความดีความชอบการได้รับการยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา และลักษณะงาน) ปัจจัยความสำเร็จ(ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย โอกาสในการเลื่อนขั้นเงินเดือน การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงในหน้าที่การงาน) ปัจจัยด้านโครงการองค์กร (การมีโอกาเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดวิธีการทำงาน และการมีอิสระในการถูกควบคุมและตรวจสอบ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

นเรศ ภูโคกสูง (2541: 72) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อด้านความมั่นคงในงาน ด้านเป็นตัวของตัวเอง ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ

อศยาพร สุวรรณกฎ(2541: 47) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม โดยภาพรวมและรายได้ออยู่ในระดับ ปานกลาง
2. ความพึงพอใจในงานของข้าราชการและลูกจ้างประจำ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. ข้าราชการและลูกจ้างประจำ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน
4. ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บุชเชียร์ (Buccieri. 1991) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานในการผลิตผลงานตามที่ได้รับรู้ของพนักงานพลเรือนในส่วนกลาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่รับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานต่อการผลิตผลงาน ตามตัวแปร อายุ เพศ และระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เกี่ยวกับตัวแปร: ความพึงพอใจในการทำงาน แรงกระตุ้นของพนักงานและการผลิตผลงาน ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวที่เป็น อายุ เพศ ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล โดยส่งแบบสอบถามไปยังพนักงาน 641คนในฝ่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพอเมริกาที่ป้อมมอนทาร์ รัฐนิวเจอร์ซีย์ ซึ่งผลที่ได้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน เพศรวมกับตัวแปรความพึงพอใจ

เบรน (1979: 123) ได้ทำการวิจัยในสอลแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจจัยบุคคล สำนะโนประชากรการบริการอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินลักษณะทางด้านลักษณะของบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการทางด้านการตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การวัดประเมินด้านวัตถุวิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราครองทรัพย์สินที่ได้จากที่ดิน ค่าใช้จ่ายต่อหัว และอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวไม่ค่อยมี

ความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะการบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยก็มีข้อจำกัด เนื่องจาก ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการนั้นมีน้อย เพราะจากการวิจัยด้านสารมติ พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐบาล

การ์เบรียล อัลมอนด์และชิตนีย์ เวอร์บาร์ (1980: 121) ได้ศึกษาเรื่อง "The Civil Culture" โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจที่ปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

2.1.1 ความหมายของความต้องการ

1.4 ความหมายของความต้องการ

ประสาธ อิศรปริดา (2538: 301) กล่าวว่าความต้องการ หมายถึง สภาวะที่เกิดขึ้นจากความไม่สมดุลทั้งทางร่างกายและจิตใจ ความต้องการของคนเรามากไม่ได้รับตอบสนองอย่างสมบูรณ์ เมื่อได้รับการตอบสนองระดับหนึ่ง ก็จะเกิดความต้องการมากขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง

ความต้องการของบุคคลเกิดจากการขาดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้นเป็นการขาดการสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก แรงจูงใจทำให้เกิดแรงขับ(Drive) ขึ้น บุคคลทุกคนต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ความต้องการของบุคคลแบ่งออกเป็น 2 ดังนี้

1.4.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Need) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประกอบการเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้น ทำให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งภายในและภายนอกจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจดังนี้

มาสโลว์ (Maslow. 1970: 37) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้นที่สำคัญ 5 ขั้นตอน โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นพื้นฐาน คือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการประเภทนี้แล้วจึงจะแสวงหาความต้องการการระดับต่อไป

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) การป้องกันภัยอันตรายต่าง ๆ
แสวงหาความมั่นคง ปราศจากความหวาดกลัว

ขั้นที่ 3 ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Love and Belonging Need) การ
ยอมรับจากสมาชิกหรือเพื่อนในกลุ่ม ความต้องการการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ

ขั้นที่ 4 ความต้องการได้รับการยกย่อง มีชื่อเสียง และเกียรติยศ (Self -Esteem Need)
ได้แก่การได้รับความเคารพ ความเชื่อถืออื่น ๆ และความมีชื่อเสียงในด้านต่าง ๆ

ขั้นที่ 5 ความต้องการได้กระทำตามความสามารถที่แท้จริง (Self – Actualization)
ต้องการเป็นตัวของตัวเอง เป็นการพัฒนาเพื่อความสำเร็จของตัวเอง เป็นความต้องการสุดยอดของ
บุคคล

ความต้องการขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เป็นความต้องการส่วนบุคคล ส่วนขั้นที่ 3 และ 4 เป็น
ความต้องการทางสังคม และขั้นที่ 5 เป็นความต้องการทางสติปัญญา

ความต้องการของมาสโลว์นี้มีข้อสังเกตอยู่ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่งแต่ละขั้นตอน
ของความต้องการจะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลและมีอยู่ตลอดเวลา ประการที่สอง คือ
บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองในขั้นต้นหรือขั้นต่อเสียก่อน จึงเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้นไป
และบุคคลอาจจะไม่เกิดความต้องการครบทั้งห้าขั้นทุกคนไป

พงศ์ หรดาล (2540: 66) ได้ให้ความหมายว่า ความต้องการของมนุษย์เกิดจากการขาดสิ่ง
หนึ่งสิ่งใดในตัวบุคคล ซึ่งเป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก คนทุก
คนมีความต้องการหลายระดับ และความต้องการของคนเราสามารถแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ความ
ต้องการทางกายภาพ และความต้องการทางจิตใจและสังคม

วินิจ เกตุขำ (2542: 160) ได้ให้ความหมายของความต้องการว่า สิ่งที่ยากให้เป็นหรือ
ปรารถนาอยากให้เกิดขึ้นตามเป้าหมายที่วางไว้ ความต้องการจำเป็น (needs) ต่างกับ
ความต้องการธรรมดา (wants) ความต้องการเป็นสิ่งจำเป็นที่แท้จริงของมนุษย์ ถ้าขาดไปจะทำให้
มนุษย์ไม่สามารถพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงามถึงที่สุดได้ มนุษย์มีความต้องการหรือความ
ปรารถนาที่แตกต่างกันออกไปบุคคลจะแสดงพฤติกรรมของตนเองตามความต้องการเพื่อสนองตอบ
ความต้องการของตนเอง

ปราณี รามสูตร และจำรัส ด้วยสุวรรณ (2545: 210) ได้ให้ความหมายความต้องการคือเป็น
ภาวะที่บุคคลขาดสมดุล ทำให้เกิดแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้กลับเข้าสู่
สมดุลย์ อาจแบ่งความต้องการในมนุษย์โดยสังเขปได้ 2 อย่าง คือความต้องการทางกาย (Physical
needs) กับความต้องการทางสังคม (Social needs)

เดิมศักดิ์ คทวณิช (2546: 150) ความต้องการคือ สภาวะของการแสวงหาบางสิ่งบางอย่างที่ขาดหายหรือสูญเสียไป จนทำให้เกิดแรงกระตุ้นร่างกายให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้นมา

1.5 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

1.5.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ Maslow (Maslow's Need Hierarchy Theory)

มาสโลว์ (กานดา จันทรแย้ม 2546: 60 – 61) ได้ให้แนวคิดว่าการที่มนุษย์จะบรรลุความต้องการของตนได้นั้น ต้องได้รับการตอบสนองในสองประการสำคัญ คือ กายภาพและจิตวิทยา ความต้องการของมนุษย์จะเป็นไปตามลำดับขั้น ซึ่งประกอบด้วย ความต้องการทางกายภาพ สังคม และจิตวิทยา ซึ่งเรียกว่า Hierarchy of Needs

มาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า

1.5.1.1 คนมีความต้องการอยู่เสมอและความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด

1.5.1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งสูงใจอีกต่อไป

1.5.1.3 ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการ

การตอบสนองแล้ว ความต้องการในลำดับต่อมาจะเกิดขึ้นทันที

มาสโลว์ (ปราณี รามสูตร และจำรัส ด้วยสุวรรณ 2545: 214 – 215) ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ต่อมาได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมแล้วแบ่งขั้นสูงสุดของความ ต้องการให้ละเอียดออกไปอีก 1 ขั้น รวมเป็น 6 ขั้น และในการศึกษาช่วงสุดท้ายเขาได้แบ่งลำดับขั้นสูงสุดต่อไปอีก 1 ขั้น รวมทั้งหมดเป็น 7 ลำดับขั้น

ลำดับขั้นที่ 1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) คือ ความต้องการที่จะตอบสนองความหิว กระหาย ความเหนื่อย ความง่วง ความต้องการทางเพศ ความต้องการขับถ่าย ความต้องการหายใจ

ลำดับขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) คือ ความต้องการการคุ้มครองปกป้องรักษา ความอบอุ่น ความรู้สึกว่าจะปราศจากอันตราย

ลำดับขั้นที่ 3 ความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (belongingness and love needs) คือ ความอยากมีเพื่อน มีพวกพ้อง มีกลุ่ม มีครอบครัว มีคนรัก มีคนสัมพันธ์ใกล้ชิด

ลำดับขั้นที่ 4 ความต้องการเป็นที่ยอมรับยกย่อง และเกียรติยศชื่อเสียง (esteem needs) คือ ความอยากมีชื่อเสียง มีหน้ามีตา มีคนยกย่องเลื่อมใส มีความเด่นดัง ต้องการให้คนอื่นมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตน

ลำดับขั้นที่ 5 ความต้องการใฝ่รู้ใฝ่เรียน (need to know and understand) เป็นความอยากรู้ อยากรู้อยากเข้าใจ อยากรู้ความสามารถ อยากรู้ประสบการณ์ ซึ่งนำไปสู่การประดิษฐ์ คิดค้น วิเคราะห์วิจัย เพื่อให้ได้คำตอบในเรื่องราวต่างๆ

ลำดับขั้นที่ 6 ความต้องการทางสุนทรียะ (aesthetic needs) เป็นความต้องการเพื่อความดี ความงาม ความละเอียดอ่อนทางจิตใจ และคุณธรรม

ลำดับขั้นที่ 7 ความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน (Self – actualization needs) เป็นความต้องการเสริมเติมเต็มเพื่อความรู้สึกสำเร็จในชีวิต เพื่อใช้ศักยภาพสูงสุดของตน และเพื่อพัฒนาความรู้สึกในคุณค่าของตน บุคคลที่บรรลุถึงขั้นนี้มักเข้าถึงปรัชญาชีวิต ได้รับประสบการณ์สูงสุด (Peak experience) บรรลุความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของชีวิต และตระหนักในชีวิตได้ด้วยตนเอง ซึ่งบางคนใช้คำว่า “เข้าถึงสัจธรรมแห่งชีวิต”

แม้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์จะแบ่งเป็น 7 ลำดับขั้นตามการแบ่งระยะหลัง แต่จะเห็นได้ว่าขั้นที่ 5, 6 และ 7 นั้น แท้ที่จริงแล้วคือความต้องการสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งรวมเป็นขั้นเดียวกันได้ซึ่งรวมเรียกว่าความต้องการตระหนักในคุณค่าแห่งตน หรือความต้องการบรรลุความสำเร็จตามศักยภาพ ในการนำแนวคิดของมาสโลว์มาใช้นั้น บางคนยังนิยมใช้ 5 ลำดับขั้นเหมือนเดิม ซึ่งก็ใช้ได้เช่นเดียวกัน

ทฤษฎีของมาสโลว์นั้นได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวางในองค์กร เป็นพื้นฐานสำหรับจัดโปรแกรมการพัฒนาองค์กร เช่น การบริหารแบบมีส่วนร่วม Job Enrichment โครงการคุณภาพชีวิตของพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้องค์กรสามารถใช้ปัจจัยจูงใจตามลำดับของความต้องการของพนักงานที่ทำงานในระดับที่แตกต่างกันไป

1.5.2 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory) Alderfer ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence - Relatedness- Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ (Fieldsman and Arnold, 1983: 110) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) และ ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ทฤษฎีการจูงใจ E R G ของ Alderfer (กานดา จันทรแย้ม 2546: 62 – 63) ได้พัฒนาโดยยึดถือพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีของมาสโลว์โดยตรง แต่ได้มีการสร้างรูปแบบที่เป็นจุดเด่นที่ต่าง ๆ จากทฤษฎีของมาสโลว์ โดยแบ่งความต้องการออกเป็น 3 ระดับ คือ ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางด้านกายภาพกับความต้องการทางด้านความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) จะเกี่ยวข้องกับความต้องการความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลที่อยู่รอบข้าง ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) ความต้องการชนิดนี้จะเป็นความต้องการในระดับสูง จะเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์และผลิตภาพของบุคคล ความก้าวหน้าหมายถึง การที่บุคคลสามารถบรรลุผลตามศักยภาพของตน หรือการพัฒนาเต็มตามศักยภาพของตนเอง ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการมีชื่อเสียงเพื่อความมั่นใจในตนเอง และความต้องการขั้นสุดท้ายของมาสโลว์

ทฤษฎี E R G มีข้อสมมติฐานอยู่ 3 ประการดังนี้

1. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง นั่นคือ หากความต้องการระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการประเภทนี้จะมีอยู่สูง

2. ขนาดของความต้องการ ถ้าหากความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำกว่า เช่น ความต้องการเพื่อการดำรงชีพ ได้รับการตอบสนองมากพอแล้วก็จะยิ่งทำให้ความถูกต้องมีอยู่สูงกว่ามีมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง ถ้าหากความต้องการประเภทที่มีอยู่สูงมีอุปสรรคขัดขวางหรือได้รับการตอบสนองน้อยก็จะทำให้ความต้องการประเภทที่อยู่ต่ำลงไปเพิ่มมากยิ่งขึ้น

อธิบายได้ว่าความต้องการจะเรียงลำดับจากความต้องการในระดับต่ำไปยังระดับที่สูงกว่า แต่ถ้าความต้องการในระดับสูงไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลจะหันกลับมาให้ความสำคัญในระดับต่ำกว่า เช่น ถ้าความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตได้รับการตอบสนองดีแล้ว คนจะมีความต้องการและให้ความสำคัญกับความต้องการด้านความสัมพันธ์ แต่ถ้าความต้องการความสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีพอ คนจะเกิดความคับข้องใจ และหันกลับมาให้ความสำคัญกับความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต

1.5.3 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murry's Manifest Needs)

ทฤษฎีของ Murry สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ

(Needs for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for autonomy)

1.5.4 ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคิลแลนด์ (McClelland's Acquired needs Theory)

เดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland อ้างใน Boone and Kurtz, 1992 : 346) ได้นำเสนอทฤษฎี เอ เอ พี (AAP) เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs) มนุษย์มีความต้องการความสำเร็จ จึงกำหนดเป้าหมายในการทำงาน มีการวางแผน สร้างวิสัยทัศน์ ใช้ยุทธศาสตร์ในการทำงาน มีวินัยในการทำงาน และมีอิทธิบาท 4 ในการทำงาน คือ มีฉันทะ (รักในงาน) มีจิต (สนใจในงาน) มีวิริยะ (ความเพียรพยายาม) และวิมังสา (เพื่อให้บรรลุความสำเร็จของงาน) นั่นเอง ซึ่งตรงกับขั้นที่ 5 ของมาสโลว์

2. ความต้องการความผูกพัน (Needs for Affiliation) มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการรู้จักและมีความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน มีความรักความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูล และเอื้ออาทรต่อกัน ซึ่งตรงกับขั้นที่ 3 ของมาสโลว์

3. ความต้องการอำนาจบารมี (Needs for Power) มนุษย์ชอบอยู่เป็นหมู่ เป็นพวกเป็นคณะ จึงต้องการอำนาจบารมี และมีอิทธิพลเหนือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งตรงกับขั้นที่ 4 ของมาสโลว์

1.6. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะเด่นจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ. 2549: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1.6.1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชาย

ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Willi,Goldhabers:&Yates.1980)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

1.6.2. อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

1.6.3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกันคนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

1.6.4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคม บุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่แตกต่างกัน

ดีเฟลอร์ ได้กล่าวถึงทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) โดยมีหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทาง

2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชนอย่างเดียวเท่านั้น ในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น การบริการได้สถิตอยู่ในหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่งโดยเฉพาะงานในภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจ ก็ได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีการบริการประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานสำคัญ

2.1. ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกนี้ให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.2. ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้การช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น ไม่มีการดำเนินการใด ๆ ที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและเอกชนการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั้นคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ ขายซ้ำ คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมา เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งสององค์” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่ง หรือสูญเสียลูกค้าไป

ในการพิจารณาความสำคัญของบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

2.2.1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2.2.2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

2.3. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ

2.3.1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

2.3.2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3.3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก

2.3.4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน

2.3.5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น

2.3.6. มีความรักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ

2.3.7. มีความพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2.4 บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและไม่พึงพอใจดังนี้

2.4.1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ

2.4.2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ

2.4.3. มีความผิดหวัง และไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

2.4.4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน

2.4.5. มีการบอกเล่าไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก

2.4.6. มีความพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวมาถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการบริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ

2.5.การบริการในภาครัฐ

การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร

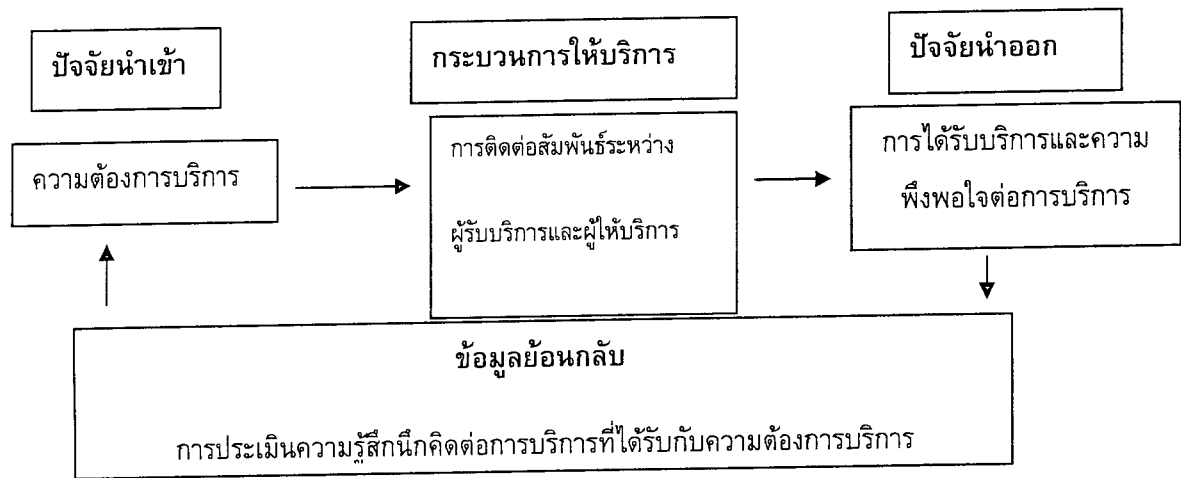
การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่าและถ้าจะมีการเก็บค่าธรรมเนียม การให้บริการก็จะมีลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคุ่มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ

การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

การบริการในภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาดก็ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีเหตุผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไรหน่วยงานก็หน่วยงานก็อยู่ได้ การพัฒนาบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ

2.6 วงจรของการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7: 41-4)



ภาพประกอบ 3 กระบวนการให้บริการ

2.7 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปมักใช้เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการตามแผนนโยบายการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7: 58)

2.7.1 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่างๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2.7.2 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

2.7.3 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

2.7.4 ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

2.7.5 ความมีอัธยาศัยบนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

2.7.6 ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่น ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

2.7.7 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและ ปัญหาต่างๆ

2.7.8 การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ ยุ่งยาก

2.7.9 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ให้บริการ

2.7.10 ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) หมายถึง ความพยายามในการ ค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความ ต้องการดังกล่าว



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาในเรื่องทัศนคติในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครทั้ง 9 โรงพยาบาล เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในลำดับสาระสำคัญดังนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งข้อมูลที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการ ณ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครในโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ประกอบไปด้วย วิทยาลัยแพทยศาสตร์และเวชพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่отวิศักดิ์ โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลหนองจอก และโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ ซึ่งเป็นผู้รับบริการ จำนวน 140 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

การสร้างแบบสอบถาม ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยและแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ

2. สร้างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ และสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายในการวิจัย โครงสร้างแบบสอบถามเป็นรายข้อ แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

3. นำแบบสอบถามเสนอต่อ อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ และแก้ไขความถูกต้อง

4. การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) และการหาค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์ อาจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี และ นางกรรณิการ์ เทศประสิทธิ์ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องทางด้านเนื้อหาตามนิยามศัพท์เฉพาะ โดยพิจารณาคัดเลือกจากค่า IOC ที่มีค่าตั้งแต่ .05 ขึ้นไป จำนวน 50 ข้อ จำแนกตามด้านได้ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) จำนวน 15 ข้อ ด้านการให้คำปรึกษา จำนวน 18 ข้อ ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลจำนวน 10 ข้อและ ด้านการติดต่อประสานงาน จำนวน 7 ข้อ

5. ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามดังนี้

5.1 หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับบ้านพักเด็กและครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 30 คน ที่มีใช้กลุ่มเป้าหมายโดยมีลักษณะของการให้บริการแก่เด็กและสตรีที่ใกล้เคียงกัน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แบบสอบถามมีข้อคำถามจำนวน 33 ข้อ มีค่า t ตั้งแต่ 0.20 – 0.93 ได้ข้อคำถามค่านิยมในการทำงาน 5 ด้าน จำนวน 30 ข้อ จำแนกตามด้านได้ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) จำนวน 10 ข้อ ด้านการให้คำปรึกษา จำนวน 13 ข้อด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลจำนวน 3 ข้อและ ด้านการติดต่อประสานงาน จำนวน 4 ข้อ

5.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกมาแล้วมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (∞ - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.94ตัวอย่างแบบสอบถามแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ()

1. เพศ
 - () เพศชาย
 - () เพศหญิง
2. อายุ
 - () ตั้งแต่ 18 ปีลงมา
 - () 19 - 50 ปี
 - () ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
 - () โสด
 - () สมรส
 - () หย่าร้าง
 - () หม้าย
4. การศึกษาสูงสุด
 - () ประถมศึกษา
 - () มัธยมศึกษา
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 - () นักเรียน/นักศึกษา
 - () ข้าราชการ
 - () เอกชน/รัฐวิสาหกิจ
 - () อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย
 - () เกษตรกรรม
 - () รับจ้าง
 - () อื่นๆ(ระบุ).....
6. รายได้
 - () ไม่มีรายได้
 - () 5,000-10,000
 - () 10,001 ขึ้นไป

7. ประเภทของเรื่องที่เข้ามารับบริการ
- () ทางร่างกาย
 - () ทางจิตใจ
 - () ทางเพศ
 - () อื่นๆ(ระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการ
ของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

ความพึงพอใจ					บริการ	ความต้องการ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					ด้านผู้ให้บริการ(นักสังคมสงเคราะห์) 0 นักสังคมสงเคราะห์อริยาบดียดี ยิ้มแย้ม					
					00 นักสังคมสงเคราะห์ทักทายท่าน ด้วย สีหน้าและวาจาที่สุภาพ					
					ด้านการให้คำปรึกษา 0 นักสังคมสงเคราะห์รับฟังปัญหา ของ ท่านอย่างสนใจ					
					00 ท่านมองเห็นแนวทางในการแก้ไข ปัญหาด้วยตัวท่านเอง					
					ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล 0 นักสังคมสงเคราะห์ตรวจสอบสิทธิการ รักษาพยาบาลเพื่อให้ท่านได้ใช้สิทธิตรง ตามการรักษาของท่าน					
					00 กรณีที่ท่านไม่มีสิทธิในการ รักษาพยาบาลหรือไม่สามารถใช้สิทธิ รักษาแบบฉุกเฉินได้นักสังคมสงเคราะห์ ดำเนินการให้ท่านสามารถใช้สิทธิการ รักษาของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีได้					

ตอนที่ 2 (ต่อ)

					บริการ					
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					ด้านการติดต่อประสานงาน 0 ท่านได้รับการประสานงานช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสภา ปัญหาของท่านอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
					00 การประสานงานของนักสังคมสงเคราะห์ด้านการตรวจรักษามีความสะดวกและรวดเร็ว					

เกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อความดังนี้
มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับตามวิธีวัดของลิเฟิร์น (Likert) ซึ่งได้กำหนดระดับคะแนนไว้ ดังนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางบวก การให้คะแนนเป็นดังนี้

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

ข้อความที่มีความหมายทางลบ การให้คะแนนเป็นดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการ อยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการ อยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการ อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจและความต้องการ อยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับ ความพึงพอใจและความต้องการ อยู่ในระดับสูงมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ได้ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการ การให้บริการ เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบสอบถาม
2. สอบถามและปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี
3. นำข้อมูลที่ได้จากศึกษาและปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ มาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอหนังสืออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้อำนวยการสำนักการแพทย์กรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

2. ประสานงานกับนักสังคมสงเคราะห์ประจำศูนย์พิทักษ์สิทธิและสตรีในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 9 โรงพยาบาลเพื่อนัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูลเพื่ออธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการเก็บข้อมูลผู้วิจัยไปเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 10 ธันวาคม 2552- 15 มกราคม 2553 จำนวน 150 ฉบับ และได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบแล้วมีฉบับที่สมบูรณ์ 140 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.11

3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 140 ฉบับ คือ ตอบครบทุกข้อ นำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลได้แล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับ นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาให้คะแนน ลงรหัส จากนั้นนำไปวิเคราะห์ ประมวลผล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 3 ตอน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทที่เข้ารับบริการ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยการใช้การทดสอบแบบ(T-test)

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโดยจำแนก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ด้วยการหาค่า(F-test)เมื่อพบความแตกต่างจะใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Sheffe)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ()และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Consistency: IOC) เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ทางด้านความเที่ยงตรงเชิงพินิจ โดยใช้สูตรของโรวินेलลีและแฮมเบิลตัน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539: 248-249: อ้างอิงจาก Rowinelli; & Hambleton. 1977)

2.2 วิเคราะห์ข้อความรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกของข้อความ เป็นรายข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

2.3 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัก โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สูตร t-test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.3 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของการเข้ารับบริการ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่า t-test

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่า F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การแสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของการเข้ารับบริการโดยการค่าร้อยละ

ตาราง 1 แสดงข้อมูลด้านส่วนตัวของผู้รับบริการ

องค์ประกอบตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	10	7.14
	หญิง	130	92.86
	รวม	140	100.00
2. อายุ	ตั้งแต่ 18 ปีลงมา	74	52.86
	19 - 50 ปี	62	44.29
	ตั้งแต่ 51 ขึ้นไป	4	2.86
	รวม	140	100.00
3. สถานภาพ	โสด	94	67.14
	สมรส	26	18.57
	หย่าร้าง	7	5.00
	หม้าย	13	9.29
	รวม	140	100.00
4. การศึกษา	ประถมศึกษา	76	54.29
	มัธยมศึกษา	54	38.57
	ปริญญาตรี	5	3.57
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.57
	รวม	140	100.00
5. อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา	55	39.29
	ข้าราชการ	3	2.14
	เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	5	3.57
	อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	10	7.14
	เกษตรกรรม	8	5.71
	รับจ้าง	44	31.43
	อื่นๆ	15	10.71
	รวม	140	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้	ไม่มีรายได้	77	50.00
	5,000 – 10,000	45	32.14
	10,001 ขึ้นไป	18	12.86
	รวม	140	100.00
7. ประเภทเข้ามารับการบริการ	ทางร่างกาย	63	45.00
	ทางจิตใจ	45	32.14
	ทางเพศ	16	11.43
	อื่นๆ	16	11.43
	รวม	140	100

จากตาราง 1 พบว่าผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีเป็นแหล่งข้อมูลทั้งหมด 140 คนโดยจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาดังต่อไปนี้

เพศ ได้แก่เพศชายจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และเพศหญิงจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 92.86

อายุ ได้แก่ อายุตั้งแต่ 18 ปีลงมาจำนวน74คน คิดเป็นร้อยละ52.86 อายุ19 - 50 ปีจำนวน 62คิดเป็นร้อยละ 44.29 อายุตั้งแต่ 51 ขึ้นไปจำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ2.86

สถานภาพ ได้แก่โสดจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 67.4 สถานภาพสมรสจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.57 สถานภาพหย่าร้างจำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 5.00 และสถานภาพหม้ายจำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 9.29

ระดับการศึกษา ได้แก่ระดับชั้นประถมศึกษาจำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 54.29 ระดับชั้นมัธยมศึกษาจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 38.57 ระดับปริญญาตรีจำนวน5 คนคิดเป็นร้อยละ 3.57 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57

อาชีพ ได้แก่ นักเรียนและนักศึกษาจำนวน 55 คนคิดเป็นร้อยละ 39.29 ข้าราชการจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 2.14 เอกชนและรัฐวิสาหกิจจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.57 อาชีพส่วนตัวค้าขายจำนวน 10 คิดเป็นร้อยละ 7.14 เกษตรกรรมจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.71 อาชีพรับจ้างจำนวน 44 คนคิดเป็นร้อยละ 31.43 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.71

รายได้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้จำนวน 77 คิดเป็นร้อยละ 55.00 รายได้ตั้งแต่5,000 – 10,000 บาทจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.14 และรายได้ 10,001 ขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.86

ประเภทของเรื่องที่รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงทางร่างกายจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00

ผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงทางจิตใจจำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 32.14 ผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงทางเพศจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43 และผู้รับบริการด้านอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.43

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

การบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผู้ให้บริการ	3.93	0.75	ปานกลาง
2. ด้านการให้คำปรึกษา	4.01	0.77	สูง
3. ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล	4.04	0.79	สูง
4. ด้านติดต่อประสานงาน	3.94	0.82	ปานกลาง
ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	3.98	0.72	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

การบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผู้ให้บริการ	4.56	0.56	สูง
2. ด้านการให้คำปรึกษา	4.51	0.59	สูง
3. ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล	4.39	0.70	สูง
4. ด้านติดต่อประสานงาน	4.41	0.74	สูง
ความต้องการของผู้รับบริการโดยรวม	4.47	0.55	สูง

จากตาราง 3 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามเพศ

การบริการ	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.57	0.38	สูง	3.89	0.75	ปานกลาง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.36	0.37	สูง	3.98	0.78	ปานกลาง
3.ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4.37	0.46	สูง	4.01	0.80	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.55	0.45	สูง	3.89	0.82	ปานกลาง
รวม	4.46	0.30	สูง	3.94	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับสูงและ ผู้รับบริการเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามเพศ

การบริการ	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย	$\bar{X}$	SD	การแปลความหมาย
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.94	0.08	สูง	4.53	0.57	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.66	0.63	สูง	4.49	0.58	สูง
3.ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4.40	0.84	สูง	4.39	0.70	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.45	0.75	สูง	4.40	0.75	สูง
รวม	4.61	0.54	สูง	4.45	0.55	สูง

จากตาราง 5 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามอายุ

การบริการ	ตั้งแต่ 18 ปีลงมา			19-50 ปี			ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	3.95	0.77	ปานกลาง	3.90	0.74	ปานกลาง	4.20	0.18	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.06	0.82	สูง	3.94	0.72	ปานกลาง	4.04	0.04	สูง
3.ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4.11	0.82	สูง	3.99	0.75	ปานกลาง	3.33	0.77	ปานกลาง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.05	0.83	สูง	3.82	0.82	ปานกลาง	3.63	0.43	ปานกลาง
รวม	4.04	0.75	สูง	3.91	0.70	ปานกลาง	3.80	0.25	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งตามอายุ ได้แก่อายุตั้งแต่ 18 ลงมามีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง อายุตั้งแต่ 19-50 ปีและอายุ 51ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามอายุ

การบริการ	ตั้งแต่ 18 ปีลงมา			19-50 ปี			ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.56	0.57	สูง	4.54	0.568	สูง	4.85	0.17	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.48	0.59	สูง	4.53	0.584	สูง	4.54	0.53	สูง
3.ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4.39	0.70	สูง	4.41	0.718	สูง	4.17	0.96	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.30	0.83	สูง	4.53	0.639	สูง	4.50	0.58	สูง
รวม	4.43	0.60	สูง	4.50	0.494	สูง	4.51	0.56	สูง

จากตาราง 7 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการแบ่งตามช่วงอายุได้แก่ตั้งแต่ 18 ปีลงมา อายุตั้งแต่ 19-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปโดยรวมในการให้บริการอยู่ในระดับสูง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

การบริการ	โสด			สมรส			หย่าร้าง			หม้าย		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	3.86	0.81	ปานกลาง	4.31	0.50	สูง	4.04	0.50	สูง	3.62	0.41	ปานกลาง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.00	0.84	สูง	4.29	0.55	สูง	3.96	0.50	ปานกลาง	3.55	0.44	ปานกลาง
3.ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล	4.06	0.82	สูง	4.14	0.79	สูง	4.43	0.42	สูง	3.46	0.46	ปานกลาง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.02	0.85	สูง	4.09	0.74	สูง	3.57	0.64	ปานกลาง	3.27	0.53	ปานกลาง
รวม	3.98	0.77	ปานกลาง	4.21	0.60	สูง	4.00	0.45	สูง	3.48	0.41	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกตามสถานภาพสมรสได้แก่ สถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงและสถานภาพหย่าร้างละหม้ายมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

การบริการ	โสด			สมรส			หย่าร้าง			หม้าย		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.49	0.62	สูง	4.64	0.43	สูง	4.54	0.42	สูง	4.88	0.11	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.50	0.58	สูง	4.56	0.47	สูง	4.41	0.44	สูง	4.51	0.87	สูง
3.ด้านสวัสดิการ	4.37	0.70	สูง	4.49	0.63	สูง	4.00	0.81	สูง	4.54	0.88	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.36	0.77	สูง	4.58	0.56	สูง	4.07	0.71	ปานกลาง	4.53	0.88	สูง
รวม	4.43	0.58	สูง	4.57	0.49	สูง	4.26	0.53	สูง	4.62	0.44	สูง

จากตาราง 9 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง และหม้าย มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการ	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	3.96	0.79	ปานกลาง	3.89	0.76	ปานกลาง	4.06	0.18	สูง	3.0	0.24	ปานกลาง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.02	0.79	สูง	4.03	0.79	สูง	3.75	0.43	ปานกลาง	3.9	0.17	ปานกลาง
3.ด้านสวัสดิการ	4.08	0.82	สูง	4.05	0.79	สูง	3.27	0.36	ปานกลาง	4.0	0.00	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	3.97	0.80	ปานกลาง	3.96	0.88	ปานกลาง	3.05	0.41	ปานกลาง	4.0	0.00	สูง
รวม	4.00	0.74	สูง	3.98	0.74	ปานกลาง	3.53	0.35	ปานกลาง	3.92	0.10	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง และระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการ	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.55	0.57	สูง	4.60	0.57	สูง	4.44	0.51	สูง	4.40	0.55	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.38	0.65	สูง	4.71	0.44	สูง	4.43	0.52	สูง	4.40	0.55	สูง
3.ด้านสวัสดิการ	4.33	0.74	สูง	4.49	0.68	สูง	4.20	0.73	สูง	4.40	0.55	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.26	0.81	สูง	4.61	0.62	สูง	4.10	0.82	สูง	4.70	0.27	สูง
รวม	4.38	0.60	สูง	4.60	0.46	สูง	4.29	0.64	สูง	4.48	0.48	สูง

จากตาราง 11 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ด้านสวัสดิการ					
	ด้านผู้ให้บริการ	ด้านการให้คำปรึกษา	ค่ารักษาพยาบาล	ด้านติดต่อประสานงาน	รวม	
นักเรียน/นักศึกษา	$\bar{X}$	4.06	4.15	4.18	4.09	4.12
	SD	0.68	0.78	0.77	0.79	0.71
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
ข้าราชการ	$\bar{X}$	3.93	3.44	3.0	2.75	3.28
	SD	0.06	0.04	0.00	0.000	0.02
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ต่ำ	ปานกลาง
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	$\bar{X}$	3.80	3.88	4.00	4.00	3.92
	SD	0.24	0.17	0.00	0.00	0.10
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง	สูง	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

		ด้านสวัสดิการ				
อาชีพ		ด้านผู้ให้บริการ	ด้านการให้ คำปรึกษา	การรักษา พยาบาล	ด้านติดต่อ ประสานงาน	รวม
อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	$\bar{X}$	4.64	4.42	4.47	4.35	4.47
	SD	0.45	0.66	0.69	0.84	0.64
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
เกษตรกรรม	$\bar{X}$	4.13	3.99	3.67	3.78	3.89
	SD	0.50	0.60	0.81	0.68	0.58
	ระดับ	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รับจ้าง	$\bar{X}$	3.51	3.75	3.85	3.70	3.71
	SD	0.82	0.84	0.88	0.89	0.79
	ระดับ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
อื่นๆ	$\bar{X}$	4.18	4.12	4.18	4.08	4.14
	SD	0.57	0.55	0.53	0.69	0.50
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง

จากตาราง 12 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ โดยนักเรียนและนักศึกษา อาชีพส่วนตัวและค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงข้าราชการ เอกชนและรัฐวิสาหกิจ อาชีพเกษตรกรรมและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามอาชีพ

		ด้านสวัสดิการ				
อาชีพ		ด้านผู้ให้บริการ	ด้านการให้คำปรึกษา	ค่ารักษาพยาบาล	ด้านติดต่อประสานงาน	รวม
นักเรียน/นักศึกษา	$\bar{X}$	4.55	4.47	4.43	4.24	4.42
	SD	0.57	0.60	0.69	0.90	0.62
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
ข้าราชการ	$\bar{X}$	4.07	4.05	3.67	3.50	3.82
	SD	0.06	0.04	0.00	0.00	0.03
	ระดับ	สูง	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	$\bar{X}$	4.40	4.40	4.40	4.70	4.48
	SD	0.55	0.55	0.54	0.27	0.48
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	$\bar{X}$	4.99	4.91	5.00	5.00	4.97
	SD	0.03	0.29	0.00	0.00	0.07
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
เกษตรกร	$\bar{X}$	4.60	4.47	4.21	4.44	4.43
	SD	0.42	0.48	0.71	0.50	0.49
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
รับจ้าง	$\bar{X}$	4.45	4.49	4.27	4.48	4.42
	SD	0.63	0.64	0.77	0.65	0.50
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง
อื่นๆ	$\bar{X}$	4.76	4.57	4.44	4.47	4.56
	SD	0.40	0.56	0.72	0.65	0.48
	ระดับ	สูง	สูง	สูง	สูง	สูง

จากตาราง 13 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ โดยนักเรียนและนักศึกษา อาชีพเอกชนและรัฐวิสาหกิจอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างและอาชีพอื่นๆ มีความต้องการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และอาชีพข้าราชการมีความต้องการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามรายได้

การบริการ	ไม่มีรายได้			5,000 – 10,000 บาท			10,001 บาท ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.00	0.68	สูง	3.88	0.95	ปานกลาง	3.77	0.26	ปานกลาง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.06	0.75	สูง	4.01	0.85	สูง	3.79	0.59	ปานกลาง
3.ด้านสวัสดิการ	4.10	0.74	สูง	3.99	0.92	ปานกลาง	3.87	0.68	ปานกลาง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.01	0.81	สูง	3.94	0.87	ปานกลาง	3.64	0.73	ปานกลาง
รวม	4.04	0.69	สูง	3.96	0.84	ปานกลาง	3.77	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ ผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้รับบริการมีรายได้ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 บาท ขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามรายได้

การบริการ	ไม่มี			5,000 – 10,000			10,001 ขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.61	0.56	สูง	4.54	0.59	สูง	4.39	0.44	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.55	0.58	สูง	4.48	0.63	สูง	4.41	0.46	สูง
3.ด้านสวัสดิการ การรักษาพยาบาล	4.45	0.68	สูง	4.33	0.81	สูง	4.28	0.54	สูง
4.ด้านติดต่อ ประสานงาน	4.26	0.86	สูง	4.67	0.51	สูง	4.39	0.56	สูง
รวม	4.47	0.58	สูง	4.50	0.53	สูง	4.37	0.48	สูง

จากตาราง 15 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ ผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้ ผู้รับบริการที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ตั้งแต่10,001 ขึ้นไป มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามประเภทที่เข้ารับบริการ

การบริการ	ร่างกาย			จิตใจ			เพศ			อื่นๆ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.16	0.72	สูง	3.52	0.69	ปานกลาง	4.15	0.81	สูง	3.98	0.37	ปานกลาง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.12	0.77	สูง	3.79	0.76	ปานกลาง	4.14	0.90	สูง	4.04	0.53	สูง
3.ด้านสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาล	4.20	0.83	สูง	3.84	0.75	ปานกลาง	4.13	0.77	สูง	3.85	0.66	ปานกลาง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.00	0.86	สูง	3.72	0.76	ปานกลาง	4.25	0.98	สูง	3.98	0.57	ปานกลาง
รวม	4.12	0.74	สูง	3.72	0.67	ปานกลาง	4.17	0.82	สูง	3.96	0.49	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการ จำแนกตามประเภทที่เข้ารับบริการได้แก่ ด้านร่างกายและด้านเพศมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านจิตใจและด้านอื่นๆมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จำแนกตามประเภทของการเข้ารับบริการ

การบริการ	ร่างกาย			จิตใจ			เพศ			อื่นๆ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.66	0.48	สูง	4.38	0.64	สูง	4.76	0.50	สูง	4.45	0.55	สูง
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.53	0.61	สูง	4.52	0.51	สูง	4.59	0.64	สูง	4.30	0.66	สูง
3.ด้านสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาล	4.40	0.783	สูง	4.47	0.54	สูง	4.35	0.87	สูง	4.15	0.64	สูง
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.46	0.65	สูง	4.42	0.65	สูง	4.38	0.76	สูง	4.17	1.25	สูง
รวม	4.51	0.56	สูง	4.45	0.46	สูง	4.52	0.62	สูง	4.27	0.66	สูง

จากตาราง 17 พบว่าความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทของการเข้ารับบริการ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านเพศและการให้บริการด้านอื่นๆ มีความต้องการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยการหาค่า t-test

ตาราง 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามเพศ

ค่านิยมในการทำงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.57	0.38	3.89	0.75	4.98**	0.00
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.36	0.37	3.98	0.78	1.52	0.13
3.ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4.37	0.46	4.01	0.81	2.22*	0.04
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.55	0.48	3.89	0.83	2.48*	0.01
รวม	4.46	0.30	3.94	0.73	4.31**	0.00

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มากกว่าผู้รับบริการหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการหญิง ในด้านผู้ให้บริการ ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และด้านติดต่อประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการให้คำปรึกษา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามเพศ

ค่านิยมในการทำงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.ด้านผู้ให้บริการ	4.94	0.08	4.53	0.57	7.26**	0.00
2.ด้านการให้คำปรึกษา	4.66	0.64	4.49	0.58	0.87	0.39
3.ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล	4.40	0.84	4.39	0.70	0.04	0.97
4.ด้านติดต่อประสานงาน	4.45	0.75	4.40	0.75	0.20	0.85
รวม	4.61	0.54	4.45	0.55	1.48	0.17

** แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 พบว่า ผู้รับบริการชายและหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล และด้านติดต่อประสานงาน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอายุ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	37.06	2	18.528	0.330	0.719
	ภายในกลุ่ม	7684.486	137	56.091		
	ภาพรวม	7721.543	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	90.065	2	45.032	0.452	0.637
	ภายในกลุ่ม	13657.328	137	99.689		
	ภาพรวม	13747.393	139			
ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	22.193	2	11.096	1.992	0.140
	ภายในกลุ่ม	763.200	137	5.571		
	ภาพรวม	785.393	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	34.516	2	17.258	1.602	0.205
	ภายในกลุ่ม	1475.734	137	10.772		
	ภาพรวม	1510.250	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	382.944	2	191.472	0.408	0.666
	ภายในกลุ่ม	64292.849	137	469.291		
	ภาพรวม	64675.793	139			

จากตาราง 20 พบว่า พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอายุ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	36.413	2	18.206	0.58	0.57
	ภายในกลุ่ม	4325.723	137	31.575		
	ภาพรวม	4362.136	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	13.093	2	6.546	0.11	0.90
	ภายในกลุ่ม	8022.879	137	58.561		
	ภาพรวม	8035.971	139			
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	1.993	2	.996	0.22	0.80
	ภายในกลุ่ม	625.893	137	4.569		
	ภาพรวม	627.886	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	29.375	2	14.687	1.66	0.19
	ภายในกลุ่ม	1213.561	137	8.858		
	ภาพรวม	1242.936	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	104.181	2	52.090	0.21	0.81
	ภายในกลุ่ม	34199.562	137	249.632		
	ภาพรวม	34303.743	139			

จากตาราง 21 พบว่า พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามสถานภาพ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	549.452	3	183.151	3.47*	0.018
	ภายในกลุ่ม	7172.091	136	52.736		
	ภาพรวม	7721.543	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	814.467	3	271.489	2.86*	0.040
	ภายในกลุ่ม	12932.926	136	95.095		
	ภาพรวม	13747.393	139			
ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	51.265	3	17.088	3.17*	0.027
	ภายในกลุ่ม	734.128	136	5.398		
	ภาพรวม	785.393	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	126.397	3	42.132	4.14*	0.008
	ภายในกลุ่ม	1383.853	136	10.175		
	ภาพรวม	1510.250	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4186.587	3	1395.529	3.14*	0.028
	ภายในกลุ่ม	60489.206	136	444.774		
	ภาพรวม	64675.793	139			

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่ามี ด้านการให้คำปรึกษา และด้านติดต่อประสานงาน ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 23 และ 24

ตาราง 23 การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์
ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
		4.00	4.29	3.96	3.55
โสด	4.00	-	0.29	0.04	0.45
สมรส	4.29		-	0.33	0.74*
หย่าร้าง	3.96			-	0.41
หม้าย	3.55				-

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24 การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์
ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านติดต่อประสานงาน จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หย่าร้าง	หม้าย
		4.02	4.09	3.57	3.27
โสด	4.02	-	0.07	0.45	0.75*
สมรส	4.09		-	0.34	0.82*
หย่าร้าง	3.57			-	0.30
หม้าย	3.27				-

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามสถานภาพ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	197.256	3	65.752	2.15	0.10
	ภายในกลุ่ม	4164.880	136	30.624		
	ภาพรวม	4362.136	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	24.620	3	8.207	.139	0.94
	ภายในกลุ่ม	8011.352	136	58.907		
	ภาพรวม	8035.971	139			
ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	14.634	3	4.878	1.08	0.36
	ภายในกลุ่ม	613.251	136	4.509		
	ภาพรวม	627.886	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	30.947	3	10.316	1.16	0.33
	ภายในกลุ่ม	1211.989	136	8.912		
	ภาพรวม	1242.936	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	606.921	3	202.307	.82	0.49
	ภายในกลุ่ม	33696.822	136	247.771		
	ภาพรวม	34303.743	139			

จากตาราง 25 พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	33.231	3	11.077	0.20	0.90
	ภายในกลุ่ม	7688.312	136	56.532		
	ภาพรวม	7721.543	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	74.195	3	24.732	0.25	0.87
	ภายในกลุ่ม	13673.197	136	100.538		
	ภาพรวม	13747.393	139			
ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	28.041	3	9.347	1.68	0.18
	ภายในกลุ่ม	757.352	136	5.569		
	ภาพรวม	785.393	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	65.477	3	21.826	2.06	0.11
	ภายในกลุ่ม	1444.773	136	10.623		
	ภาพรวม	1510.250	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	397.233	3	132.411	0.28	0.84
	ภายในกลุ่ม	64278.560	136	472.636		
	ภาพรวม	64675.793	139			

จากตาราง 26 พบว่า พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	29.007	3	9.669	0.30	0.82
	ภายในกลุ่ม	4333.129	136	31.861		
	ภาพรวม	4362.136	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	596.665	3	198.888	3.644*	0.02
	ภายในกลุ่ม	7439.306	136	54.701		
	ภาพรวม	8035.971	139			
ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	9.417	3	3.139	.070	0.56
	ภายในกลุ่ม	618.468	136	4.548		
	ภาพรวม	627.886	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	73.943	3	24.648	2.87*	0.04
	ภายในกลุ่ม	1168.993	136	8.596		
	ภาพรวม	1242.936	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1502.884	3	500.961	2.08	0.11
	ภายในกลุ่ม	32800.859	136	241.183		
	ภาพรวม	34303.743	139			

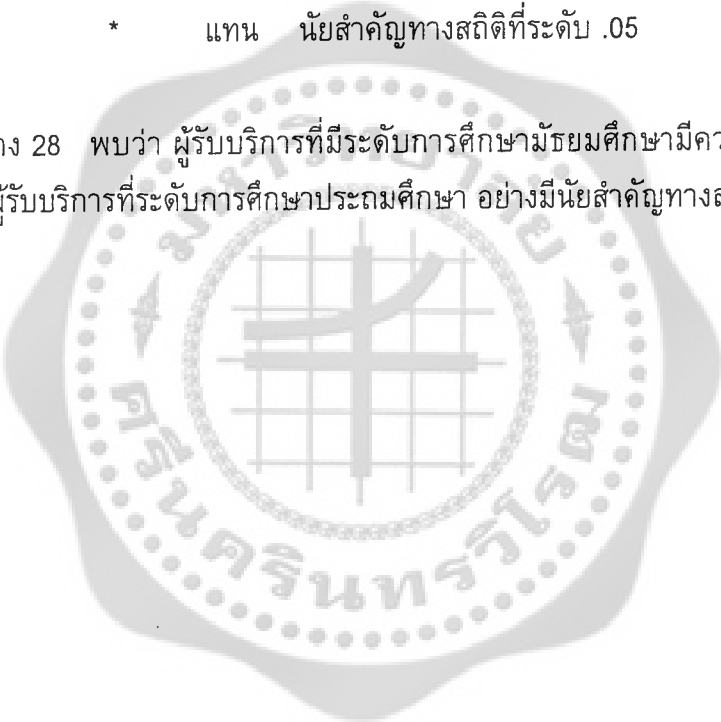
จากตาราง 27 พบว่าผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้คำปรึกษา และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า ด้านการให้คำปรึกษาพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 28

ตาราง 28 การทดสอบรายคู่ ความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านการให้คำปรึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.38	4.71	4.43	4.40
ประถมศึกษา	4.38	-	0.33*	0.05	0.02
มัธยมศึกษา	4.71		-	0.28	0.31
ปริญญาตรี	4.43			-	0.03
สูงกว่าปริญญาตรี	4.40				-

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตาราง 29 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอาชีพ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1492.194	6	248.699	5.31**	0.00
	ภายในกลุ่ม	6229.348	133	46.837		
	ภาพรวม	7721.543	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1178.277	6	196.379	2.08	0.06
	ภายในกลุ่ม	12569.116	133	94.505		
	ภาพรวม	13747.393	139			
ด้านสวัสดิการ คำรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	82.714	6	13.786	2.61*	0.02
	ภายในกลุ่ม	702.679	133	5.283		
	ภาพรวม	785.393	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	162.369	6	27.061	2.67*	0.02
	ภายในกลุ่ม	1347.881	133	10.134		
	ภาพรวม	1510.250	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8009.688	6	1334.948	3.13*	0.01
	ภายในกลุ่ม	56666.105	133	426.061		
	ภาพรวม	64675.793	139			

จากตาราง 29 พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้คำปรึกษา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่พบว่า มี ด้านผู้ให้คำปรึกษา ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังตารางที่ 30

ตาราง 30 การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ	เอกชน/ รัฐวิสาหกิจ	ส่วนตัว/ ค้าขาย	เกษตร กรรม	รับจ้าง	อื่นๆ
		4.06	3.93	3.80	4.64	4.13	3.51	4.18
นักเรียน/ นักศึกษา	4.06	-	0.13	0.26	0.56	0.07	0.55*	0.12
ข้าราชการ	3.93		-	0.13	0.71	0.20	0.42	0.25
เอกชน/ รัฐวิสาหกิจ	3.80			-	0.84	0.33	0.29*	0.38
ส่วนตัว/ค้าขาย	4.64				-	0.51	1.13	0.46
เกษตรกรรม	4.13					-	0.62	0.05
รับจ้าง	3.51						-	0.67
อื่นๆ	4.18							-

จากตาราง 30 พบว่าผู้รับบริการที่เป็นนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่ทำงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์
ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามอาชีพ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	388.283	6	64.71	2.17	0.05
	ภายในกลุ่ม	3973.853	133	29.88		
	ภาพรวม	4362.136	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	414.642	6	69.11	1.21	0.31
	ภายในกลุ่ม	7621.330	133	57.30		
	ภาพรวม	8035.971	139			
ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	57.373	6	9.56	2.23	0.04
	ภายในกลุ่ม	570.513	133	4.29		
	ภาพรวม	627.886	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	131.339	6	21.89	2.62	0.02
	ภายในกลุ่ม	1111.597	133	8.36		
	ภาพรวม	1242.936	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3059.406	6	509.90	2.17	.05
	ภายในกลุ่ม	31244.336	133	234.92		
	ภาพรวม	34303.743	139			

จากตาราง 31 พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามรายได้

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	95.406	2	47.703	0.86	0.43
	ภายในกลุ่ม	7626.137	137	55.665		
	ภาพรวม	7721.543	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	168.209	2	84.105	0.85	0.43
	ภายในกลุ่ม	13579.184	137	99.118		
	ภาพรวม	13747.393	139			
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	8.007	2	4.004	0.71	0.50
	ภายในกลุ่ม	777.385	137	5.674		
	ภาพรวม	785.393	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	31.546	2	15.773	1.46	0.24
	ภายในกลุ่ม	1478.704	137	10.793		
	ภาพรวม	1510.250	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	923.905	2	461.952	0.99	0.37
	ภายในกลุ่ม	63751.888	137	465.342		
	ภาพรวม	64675.793	139			

จากตาราง 32 พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามระดับรายได้

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	67.716	2	33.858	1.08	0.34
	ภายในกลุ่ม	4294.420	137	31.346		
	ภาพรวม	4362.136	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	57.414	2	28.707	0.49	0.61
	ภายในกลุ่ม	7978.558	137	58.238		
	ภาพรวม	8035.971	139			
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	6.590	2	3.295	0.73	0.49
	ภายในกลุ่ม	621.296	137	4.535		
	ภาพรวม	627.886	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	76.543	2	38.272	4.50*	0.01
	ภายในกลุ่ม	1166.392	137	8.514		
	ภาพรวม	1242.936	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	233.678	2	116.839	0.47	0.63
	ภายในกลุ่ม	34070.065	137	248.687		
	ภาพรวม	34303.743	139			

จากตาราง 33 พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการทั้งโดยรวมไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 34

ตาราง 34 การทดสอบรายคู่ ความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านติดต่อประสานงาน จำแนกตามระดับรายได้

ความต้องการ	$\bar{X}$	ไม่มีรายได้	5,000 – 10,000	10,001 ขึ้นไป
		4.26	4.67	4.39
ไม่มีรายได้	4.26	-	0.41*	0.13
5,000 – 10,000	4.67		-	0.28
10,001 ขึ้นไป	4.39			-

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 5,000 - 10000 มีความต้องการต่อการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามประเภทของการเข้ารับบริการ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1210.981	3	403.660	8.43**	0.00
	ภายในกลุ่ม	6510.562	136	47.872		
	ภาพรวม	7721.543	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	542.345	3	180.782	1.86	0.14
	ภายในกลุ่ม	13205.048	136	97.096		
	ภาพรวม	13747.393	139			
ด้านสวัสดิการ	ระหว่างกลุ่ม	37.382	3	12.461	2.27	.08
	ภายในกลุ่ม	748.011	136	5.500		
	ภาพรวม	785.393	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	62.868	3	20.956	1.97	.12
	ภายในกลุ่ม	1447.382	136	10.643		
	ภาพรวม	1510.250	139			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4994.292	3	1664.764	3.79*	.01
	ภายในกลุ่ม	59681.500	136	438.835		
	ภาพรวม	64675.793	139			

** แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 36

ตาราง 36 การทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้านผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทของการเข้ารับบริการ

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร่างกาย	จิตใจ	เพศ	อื่นๆ
		4.16	4.12	4.20	4.00
ร่างกาย	4.16	-	0.04*	0.04	0.16
จิตใจ	4.12		-	0.08*	0.12
เพศ	4.20			-	0.20
อื่นๆ	4.00				-

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้รับบริการทางร่างกาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยจำแนกตามประเภทของการเข้ารับบริการ

		SS	df	MS	F	P-value
ด้านผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	299.751	3	99.917	3.35*	.02
	ภายในกลุ่ม	4062.385	136	29.870		
	ภาพรวม	4362.136	139			
ด้านการให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	137.317	3	45.772	.79	.50
	ภายในกลุ่ม	7898.654	136	58.078		
	ภาพรวม	8035.971	139			
ด้านสวัสดิการ คำรักษาพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	11.715	3	3.905	.86	.46
	ภายในกลุ่ม	616.170	136	4.531		
	ภาพรวม	627.886	139			
ด้านติดต่อประสานงาน	ระหว่างกลุ่ม	17.441	3	5.814	.65	.59
	ภายในกลุ่ม	1225.495	136	9.011		
	ภาพรวม	1242.936	139			

ตาราง 37 (ต่อ)

		SS	df	MS	F	P-value
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	822.665	3	274.222	1.11	.35
	ภายในกลุ่ม	33481.078	136	246.184		
	ภาพรวม	34303.743	139			

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรด้านส่วนตัวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีที่มี เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจ และความต้องการการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีต่างกัน

วิธีการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดแหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการ ณ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในโรงพยาบาลทั้ง 9 แห่ง ประกอบไปด้วย วิทยาลัยแพทย์ศาสตร์และเวชพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อบุญศรี โรงพยาบาลลาดกระบัง โรงพยาบาลสิรินธร โรงพยาบาลหนองจอก และโรงพยาบาลราชพิพัฒน์ จำนวนทั้งหมด 140 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับประกอบด้วย ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาล ด้านติดต่อประสานงาน จำนวน 30 ข้อ จำแนกตามด้านได้ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ (นักสังคม

สงเคราะห์) จำนวน 10 ข้อ ด้านการให้คำปรึกษา จำนวน 13 ข้อ ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล จำนวน 3 ข้อและ ด้านติดต่อประสานงาน จำนวน 4 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกออกเป็น 3 ตอน คือ

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรโดยรวมและจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทที่เข้ารับบริการ
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้การทดสอบแบบ (T-test)
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโดยจำแนก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ด้วยการหาค่า (F-test) เมื่อพบความแตกต่างจะใช้วิธีการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Sheffe)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า
 - 1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เพศ : พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับสูงและ ผู้รับบริการเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อายุ : พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งตามอายุ ได้แก่อายุตั้งแต่ 18 ลงมา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง อายุตั้งแต่ 19-50 ปีและอายุ 51ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สถานภาพสมรส : พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกตามสถานภาพสมรสได้แก่สถานภาพโสดและสถานภาพสมรสมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง และสถานภาพหย่าร้างละหม้ายมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับศึกษาศึกษา : พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกตามระดับการศึกษาได้แก่ ระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง และระดับมัธยมศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อาชีพ : พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ โดยนักเรียน และนักศึกษา อาชีพส่วนตัวและค้าขาย และอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูงข้าราชการ เอกชนและรัฐวิสาหกิจ อาชีพเกษตรกรกรรมและอาชีพรับจ้างมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

รายได้ : พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ ผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ผู้รับบริการมีรายได้ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท และ ผู้รับบริการที่มีรายได้ตั้งแต่ 10, 001 บาท ขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ประเภทของการเข้ารับบริการ : พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทที่เข้ารับบริการ ได้แก่ ด้านร่างกายและด้านเพศมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านจิตใจและด้านอื่นๆมีความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีพบว่าความต้องการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

เพศ : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

อายุ : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการแบ่งตามช่วงอายุได้แก่ตั้งแต่ 18 ปี ลงมา อายุตั้งแต่ 19-50 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปโดยรวมในการให้บริการอยู่ในระดับสูง

สถานภาพสมรส : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง และหม้าย มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับสูงระดับการศึกษา : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

อาชีพ : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ โดยนักเรียน และนักศึกษา อาชีพเอกชนและรัฐวิสาหกิจอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างและอาชีพอื่นๆ มีความต้องการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และอาชีพข้าราชการมีความต้องการในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

รายได้ : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ ผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้ ผู้รับบริการที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000 – 10,000 บาท และผู้รับบริการที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,001 ขึ้นไป มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

ประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ : พบว่าความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการ จำแนกตามประเภทของการเข้ารับบริการ ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านเพศและการให้บริการด้านอื่นๆ มีความต้องการของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ จำแนกตามตัวแปร เพศ โดยใช้การทดสอบแบบ (T-test) จากการเปรียบเทียบพบว่าพบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มากกว่าผู้รับบริการหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการหญิง ในด้านผู้ให้บริการ ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และด้านติดต่อประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการให้คำปรึกษา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของการเข้ารับบริการ

3.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

เพศ : พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มากกว่าผู้รับบริการหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการหญิง ในด้านผู้ให้บริการ ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และด้านติดต่อประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการให้คำปรึกษา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุ : พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพสมรส : พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ พบว่ามี ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นหม้าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา : ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
อาชีพ: พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่เป็นนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่ทำงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้ : พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ : พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการทางร่างกาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

เพศ : พบว่า ผู้รับบริการชายและหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผู้ให้บริการ ผู้รับบริการหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อายุ : พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานภาพสมรส : พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา : พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้คำปรึกษาและ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อาชีพ : พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รายได้ : พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 5,000 – 10,000 มีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประเภทของเรื่องที่ได้รับบริการ : พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความต้องการในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

1.1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยแยกเป็นรายด้านการให้บริการดังต่อไปนี้ ด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการยังไม่คุ้นชินกับตัวผู้ให้บริการ ซึ่งนัยหนึ่งมาจากการสร้างสัมพันธภาพในด้านเริ่มต้น ดังนั้นผู้ให้บริการต้องเสริมสร้างและพัฒนาการให้บริการเพื่อแสดงถึงความจริงและเข้าใจในตัวผู้รับบริการ ด้านการให้คำปรึกษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูงซึ่งการให้คำปรึกษานั้นเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับบริการหลังจากการตรวจรักษาทางด้านร่างกายแล้ว สอดคล้องกับลำดับความต้องการของมาสโลว์ (กานดา จันทรแย้ม 2546: 60-61) ได้แบ่งระดับความต้องการไว้ 5 ชั้นและจะไม่ข้ามขั้นเมื่อยังไม่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองทางด้านจิตใจแล้วก็ย่อมต้องการการตอบสนองทางด้านจิตใจตามมา ดังนั้นการให้คำปรึกษาจึงสามารถความเข้าใจ และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลายและลดความวิตกกังวลจากสภาพปัญหาได้และการให้คำปรึกษานั้น มีการกำหนดคุณภาพของงานบริการไว้ในกระบวนการต่าง ๆ เช่น การให้บริการโดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยให้ผู้รับบริการสามารถมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตัวเอง ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ปัญญา (2544) การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา : โรงพยาบาลโพธาราม เนื่องจากผู้รับบริการที่ประสบปัญหา เช่น ด้านร่างกาย และทางเพศ มักเป็นเรื่องที่เรื้องวนไม่ได้เตรียมการในเรื่องเอกสารและค่ารักษาพยาบาลดังนั้นการให้บริการในด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลให้สามารถใช้สิทธิการรักษาของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีถือเป็นการให้บริการที่มีผลตอบรับในด้านที่สูงและด้านการติดต่อประสานงานผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางสามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการเข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ด้วยสภาพปัญหาจากการถูกระทำความรุนแรงที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีความไม่ไว้วางใจในด้านของการรักษาความลับในกระบวนการของการติดต่อประสานงาน ดังนั้นความพึง

พอใจของผู้รับบริการในด้านนี้จึงอยู่ในระดับปานกลาง จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.2 ผู้รับบริการมีความความต้องการในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) ด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล และด้านติดต่อประสานงาน ทั้ง 4 ด้านอยู่ในเกณฑ์สูง ซึ่งจากผลการศึกษาสามารถอธิบายได้ว่า การให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีไม่ได้ตอบสนองกับความคาดหวังของ ผู้รับบริการเท่าที่ควรจึงทำให้ ผู้รับบริการมีความต้องการในการให้บริการสูง ซึ่งความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ทั้ง 4 ด้านปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการปัจจัยหลักคือผู้ให้บริการนักสังคมสงเคราะห์ต้องมีการพัฒนาด้านการให้บริการ รวมถึงแรงจูงใจในการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนียา จุฑาปะมา (2547: 82) ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี การรถไฟแห่งประเทศไทย มีการฝึกอบรมและเพิ่มทักษะพร้อมกับความรู้ในการทำงานให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนางานบริการให้ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการโดยเน้นการให้บริการอย่างเป็นครอบคลุมและผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางสอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาของคาร์ล โรเจอร์ (1902 -1985) กล่าวว่าการให้บริการหรือการให้คำปรึกษาสิ่งที่สำคัญที่สุดคือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นผู้ที่ประสบปัญหาดังนั้นจึงเป็นผู้ที่สามารถเข้าใจถึงสาเหตุของปัญหาของตนเองได้อย่างดีที่สุด ผู้ให้บริการต้องให้เกียรติผู้รับบริการได้ตัดสินใจและแสวงหาแนวทางของตนเองอย่างเข้าใจ ฟังตระหนักอยู่เสมอว่ามนุษย์ทุกคนมีศักยภาพของตนเอง จึงสรุปได้ว่า ความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีอยู่ในระดับ สูง

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของการเข้ารับบริการ

2.1 เพศ : พบว่า ผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม มากกว่าผู้รับบริการหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ผลดังนี้ ด้านผู้ให้บริการผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านสวัสดิการคำรักษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านติดต่อประสานงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านการให้คำปรึกษา ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของเพศชายมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะกับเพศตรงข้าม ซึ่งผู้ให้บริการส่วนใหญ่ (นักสังคมสงเคราะห์เป็นเพศหญิงและมีการคาดหวังในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์น้อยกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Will Goldhabers; & Yates.1980)

ทั้งนี้เพราะความแตกต่างระหว่างเพศ เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างทางโครงสร้างทางสรีระของชายและหญิง และเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างในด้านความพึงพอใจ ความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายทางสรีระได้นำไปสู่ความเชื่อที่ว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันในทางอื่นๆ ด้วยไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด จิตใจ และอารมณ์ จึงทำผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ปิยะ พุริวัฒนาการกูร (2549: บทคัดย่อ) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคืออายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อสภาพของความคิด จิตใจรวมถึงวุฒิภาวะ โดยสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ที่มีอายุที่แตกต่างกันโดยเปรียบเทียบแต่ละด้านได้ดังนี้ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี แบ่งตามอายุ ได้แก่อายุตั้งแต่ 18 ลงมา มีระดับความพึงพอใจในด้านการให้คำปรึกษา ด้านสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาล และด้านการติดต่อประสานงานโดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะช่วงอายุดังกล่าวถือว่าเป็นช่วงของวัยรุ่นต้องการการยอมรับและการเข้าใจ ได้ระบายซึ่งสภาพปัญหาที่ตนเองพบเจอ จึงมีความพึงพอใจในด้านของการให้คำปรึกษา รวมถึงต้องการความปลอดภัยในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมต่อไปสอดคล้องกับลำดับความต้องการของมาสโลว์ (กานดา จันทร์แย้ม 2546: 60-61) ส่วนด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) อยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นมีความเป็นตัวของตัวเอง บางครั้งยึดถือตัวเองในการตัดสินใจ และมองว่าเป็นปัญหาของตนเองคนอื่นไม่ควรรับรู้ กลัวการถูกเปิดเผยความลับ รวมถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) จึงรู้สึกกังวลในการเข้ารับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 133) ที่กล่าวว่าไว้ว่าอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ต่างกัน อายุตั้งแต่ 19-50 ปีมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากช่วงอายุตั้งแต่ 19-50 ปี เป็นวัยผู้ใหญ่ยึดถือในเรื่องของประสบการณ์บางครั้งมักมีความคิดที่เป็นนักอนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ มีการระมัดระวังในการดำเนินชีวิต บางครั้งอาจมองโลกในแง่ร้ายมากกว่าคนที่อายุน้อยเนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงมองว่าปัญหาที่เกิดจากการกระทำ ความรุนแรงมากจากปัญหาของตนเอง และตนเป็นคนจัดการกับปัญหาดังกล่าวด้วยตนเอง ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงอายุ อายุตั้งแต่ 19-50 ปีมีความพึงพอใจทั้ง 4 ด้านในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติลักษณ์ จิรพันธ์ (2528) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ไฟฟ้านครหลวง และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษาอยู่ในระดับสูงส่วนด้านสวัสดิการคำปรึกษาพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากอายุตั้งแต่ 51 ปี ผ่านประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตมากมายบางครั้งปัญหาที่เข้ามาในชีวิตมีทั้งที่สามารถแก้ไขได้และทั้งไม่สามารถ

แก้ไขได้ และจากปัญหาการถูกระงับความรุนแรง บางครั้งผู้รับบริการวัยนี้อาจถูกคุกคามจากการผู้ ที่กระทำให้ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 3 ด้านจากที่กล่าวอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการติดต่อประสานงานอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากขั้นตอนการติดต่อประสานงานอาจ นำมาซึ่งความไม่ปลอดภัยในเรื่องของความลับ และไม่ตรงตามความต้องการโดยรวมความพึงพอใจ ของผู้รับบริการจำแนกตามอายุโดยรวมอยู่ในระดับสูง จึงสรุปได้ว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันส่งผลถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีที่ในรายด้านที่ แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด และความพึงพอใจในการให้บริการโดยรวมไม่พบความแตกต่างซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทนา เล็กสวัสดิ์ (2531) ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อบริการ พยาบาลของโรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่

สถานภาพสมรส : พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยในด้านการให้คำปรึกษาพบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ สูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นหม้าย ทั้งนี้เนื่องจาก ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส เข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีส่วนใหญ่มาจากปัญหา การถูกระงับความรุนแรงจากคนในครอบครัว และมักถูกมองข้ามจากคนในสังคมโดยมองว่าเป็น ปัญหาของสามีภรรยาบุคคลภายนอกไม่ควรเข้าไปยุ่งตั้งนั้นการให้บริการในด้านการให้คำปรึกษา ของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้ความเข้าใจการให้กำลังใจและ ตระหนักถึงสาเหตุของปัญหาของผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถแก้ไขสภาพปัญหาของ ผู้รับบริการด้วยตนเองได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์ สิทธิเด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการที่เป็นหม้าย อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่มี สถานภาพโสดและโดยส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมักถูกคุกคามจากคนร้าย การถูกล่วงละเมิด และการกระทำ รุนแรง ในลักษณะต่าง ๆ ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมักมีวิธีการดำเนินชีวิตและการทำงานที่ รีบเร่ง ทั้งนี้เพราะเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมผู้หญิงต้องออกไปทำงานนอกบ้านโดย ลำพังทำให้เกิดภัยคุกคามต่าง ๆ เมื่อประสบปัญหาในการถูกระงับความรุนแรงและเข้ารับบริการใน ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีและการให้บริการที่ดีครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ดังนั้น ผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจกว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพหม้ายเนื่องจากเนื่องจาก ผู้รับบริการกลุ่มนี้ผ่านเหตุการณ์ที่เป็นปัญหาและส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและสามารถผ่านพ้นมา ได้ตั้งนั้นเมื่อพบกับสภาพปัญหาจึงเตรียมความพร้อมต่อสภาพปัญหาอยู่เสมอซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของกนกวรรณ ชีวัญญู (2550 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจและพฤติกรรมการปฏิบัติจริงของ คนไข้เบาหวานในการฉีดอินซูลินในรูปแบบปากกาจังหวัดชลบุรีและจังหวัดระยอง และเมื่อเข้ารับ บริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงสรุปได้ว่าสถานภาพ ในการสมรสที่แตกต่างกันของผู้รับบริการส่งผลถึงความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคม สงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

ระดับการศึกษา : พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประสบการณ์ของชีวิต ทำให้รู้จักกระบวนการทางสติปัญญาแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล มีแบบแผนชีวิตที่ดี นอกจากนั้นการศึกษายังเป็นกระบวนการที่ใช้พัฒนามนุษย์ทั้งด้านบุคลิก ครอบครัวยุค และสังคม ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมที่มีคุณค่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ มีความพึงพอใจ การคาดหวังในการบริการที่สูง กล่าวคือผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าระดับปริญญาตรี ย่อมมีค่านิยมของตนเอง ความเชื่อในแบบแผนของตน มักไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลที่เพียงพอ รวมถึงต้องการความเป็นอิสระ ดังนั้นควรคำนึงถึงการจัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ให้มีอิทธิพลต่อการความพึงพอใจของผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของพิศาล สรบัว (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของค่านิยม บุคลิกภาพ และความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะเป็นผู้มีข้อมูลข่าวสาร มีความรู้เท่าทัน มีความเข้าใจในสิทธิของตนเองพึงได้รับและเป็นผลที่จะให้เกิดความต้องการในระดับมากจึงเป็นให้เกิดการให้บริการในระดับที่มาก ดังนั้นเมื่อศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีรวมถึงผู้ให้บริการ(นักสังคมสงเคราะห์)ไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจได้อย่างครบถ้วนจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นักสนั่น แจ่มพั่ง (2550: 62) การศึกษาปัญหาและความต้องการในการให้บริการของตัวแทนร้านค้าย่อยของศูนย์การค้า ซึ่งมีความแตกต่างกับผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาเนื่องจากเป็นผู้ที่มีข้อมูลในการเข้ารับบริการน้อยขาดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจเพื่อเรียกร้องสิทธิที่ตนเองควรจะได้รับรวมถึงขาดความรู้ในการรับบริการทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูง และไม่ว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาใดเมื่อประสบปัญหาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคมก็ย่อมแสวงหาหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อให้สภาพร่างกายและจิตใจกลับสู่สภาวะปกติได้ และในหน่วยงานนั้นผู้ให้บริการให้การบริการได้อย่างครบถ้วน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกในเชิงบวกแก่หน่วยงานนั้น จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของผู้รับบริการส่งผลถึงความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโดยรวมไม่พบความแตกต่างทั้งรายด้านและโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อาชีพ : พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้รับบริการที่เป็นนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ในด้านผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่ทำงานเอกชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในด้าน ผู้ให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ทุกอาชีพให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหาตามที่

วิรุฬ ทงอำภา(2544: 70) ได้กล่าวไว้ว่าครอบครัวและบุคคลในสังคมมีบทบาทสำคัญที่มีความเข้าใจธรรมชาติได้อย่างเหมาะสม และส่งเสริมพัฒนาการของเขาให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นเมื่อนักเรียนนักศึกษาซึ่งอยู่ในช่วงของวัยรุ่นประสบปัญหาจากการถูกกระทำความรุนแรงจากคนในครอบครัว หรือคนในสังคม และเข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีซึ่งผู้ให้บริการ(นักสังคมสงเคราะห์)เป็นผู้เข้าใจในธรรมชาติของผู้รับบริการซึ่งเป็นวัยรุ่น ดังที่ อุไร สุมาริธรรม(2545: 65) กล่าวว่าวัยรุ่นมีความต้องการยอมรับจากคนในสังคม การยอมรับจากผู้ใหญ่และเห็นถึงความสามารถและคุณค่าของตน และในการเข้ารับบริการดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของนักเรียน นักศึกษาได้ ดังนั้นอาชีพนักเรียนนักศึกษาจึงมีความพึงพอใจในด้านของผู้ให้บริการอยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านอาชีพที่แตกต่างกันของผู้รับบริการส่งผลถึงความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

รายได้ : พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะสำหรับผู้รับบริการแล้วเหตุผลหลักในการดำรงชีวิตคือการได้มาซึ่งเงินเดือน หรือรายได้ ซึ่งผู้รับบริการจะมองเห็นว่ารายได้เป็นส่วนที่ช่วยทำให้ได้มีความมั่นคงปลอดภัยต่อตนเองและครอบครัว ซึ่งตรงกับประเทือง จันทร์สุข (2540: 36) ได้กล่าวว่ารายได้เป็นสิ่งตอบแทนให้แก่ผู้รับบริการที่ปฏิบัติงานในสามารถเป็นได้ทั้งกำลังใจและความพอใจและส่งผลในการดำรงชีวิตอยู่ของบุคคลและกำลังในการเผชิญปัญหา กล่าวได้รับผู้รับบริการที่มีรายได้สูงมักส่งผลที่การให้บริการในด้านสวัสดิการการรักษายาบาลอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้าน ผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) ด้านการให้คำปรึกษา และด้านการติดต่อประสานงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงเนื่องจากรายได้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิภพของบริการต่อการรับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล ของ ดีเฟลอร์ (Individual Differences Theory) กล่าวคือมนุษย์มีความแตกต่างกันเป็นอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ได้แก่ สภาพครอบครัว เศรษฐกิจ การอบรมเลี้ยงดู และการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านประชากรศาสตร์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 41) กล่าวว่าคนที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานทางสังคม และเศรษฐกิจ และจากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่รายได้สูงมีความพึงพอใจในด้านผู้ให้บริการ และด้านการให้คำปรึกษาที่สูงนั้นมาจากที่ผู้รับบริการที่รายได้สูงมีความมั่นคงด้านรายได้ และมีปัจจัยด้านสวัสดิการที่เหมาะสม ดังนั้นการให้บริการในด้านผู้ให้บริการ (นักสังคมสงเคราะห์) ด้านการให้คำปรึกษา และด้านติดต่อประสานงานเป็นส่วนเพิ่มเติมความพึงพอใจด้านจิตใจ การเข้าใจ และการมีกำลังใจและมีแรงจูงใจในการในการดำเนินชีวิตเมื่อเข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อยย่อมขาดประสบการณ์ต่าง ๆ อันที่จะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาและอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตในสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สดใส นิยมจันทร์ (2541: 87) ได้ศึกษา

ปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัว สังคม และวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่านักเรียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวต่างกันประสบปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัว และสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อธิบายได้ว่าผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้อาจหรือมีรายได้น้อยมีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีอยู่ในระดับที่สูง เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการในการช่วยเหลือตนเองและการเข้าใจผู้รับบริการเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคิลแลนด์(McClelland Acquired need Theory 1992: 346) กล่าวคือเป็นการให้บริการที่ทำให้เกิดแรงจูงใจแก่ผู้รับบริการ คือคาดหวังในความสำเร็จ มีความผูกพันต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันและช่วยเหลือเกื้อกูล มีความรักและความเข้าใจ รวมถึงสามารถอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านรายได้หรือปัจจัยทางเศรษฐกิจของผู้รับบริการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวมไม่พบความแตกต่างกัน

ประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางร่างกาย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ทั้งนี้เพราะ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการด้วยประเภทร่างกายซึ่งมาด้วยการถูกทำร้ายทางร่างกาย ได้แก่ การใช้กำลัง หรืออาวุธส่งผลให้ร่างกายได้รับบาดเจ็บ ซึ่งเข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีที่แผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ซึ่งในการบริการผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงด้านร่างกายและการช่วยเหลือทางด้านร่างกายนั้นเป็นเรื่องเร่งด่วนของหน่วยงานและในด้านการติดต่อประสานงานกับแพทย์และพยาบาลในการตรวจรักษาสิ่งที่ต้องระลึกรถึงเสมอ นอกจากการช่วยเหลือผู้รับบริการด้านร่างกายแล้วคือการรักษาความลับของผู้รับบริการ ซึ่งแสดงออกถึงการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการดังนั้นจึงเป็นการให้บริการในรูปแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จเรียกว่า OSCC (One stop Crisis Center) ซึ่งการให้ความสำคัญในการตรวจรักษาด้านร่างกายที่รวดเร็ว ปลอดภัย และถูกต้องเกี่ยวข้องกับความต้องการในการดำรงชีวิตของมนุษย์ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการด้านกายภาพกับความต้องการด้านความปลอดภัยสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์(Alderfer Hierarchy Modified Need Theory 1994: 358) ผู้รับบริการได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวรวมกับการมีปฏิสัมพันธ์อันดี การเข้าใจ การให้บริการที่ใส่ใจซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของมาลี ดังชลทิพย์ (2542: 68) พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและความ คิดเห็นของผู้ป่วยนอกซึ่งประกันตนกับโรงพยาบาล เจริญกรุงประชารักษ์ที่มาใช้บริการทางการแพทย์มีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อจำแนกตามเพศ อายุรายได้และระดับการศึกษามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ดังนั้นบริการที่เข้ารับบริการด้วยประเภทร่างกายจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการที่สูงกว่าผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการทางด้านจิตใจที่ต้องรอในการให้บริการกล่าวคือ

ผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงด้านจิตใจ ได้แก่ การดูต่ำว่ากล่าว ความเครียดจากการถูกกระทบกระเทือนจิตใจ ถูกเหยียดหยามซึ่งส่งผลต่อสภาพจิตใจ ซึ่งผู้รับบริการดังกล่าวมาจากช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ได้แก่ แพทย์และพยาบาลส่งตัวเข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงทางด้านจิตใจมักรู้สึกท้อแท้ใจในสภาพปัญหาและคาดหวังถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาแต่ในบางครั้งปัญหาดังกล่าวมักไม่ได้มาจากตัวผู้รับบริการเอง และมีความคาดหวังถึงการให้ความช่วยเหลือครอบคลุมในหลายด้าน รวมถึงการไม่ไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ผู้รับบริการไม่กล้าเปิดเผยเรื่องราวที่แท้จริง ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจสภาพปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง ดังนั้นผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้านจิตใจจึงมีความพึงพอใจในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับผู้รับบริการด้านร่างกาย สอดคล้องกับงานวิจัยกุลวานิชไชยนันท์(2535: 71) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบาย ประกันสังคม : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางเพศ ได้แก่ การถูกข่มขืน การถูกฉกฉวยลาม อนาจาร และการถูกบังคับการค้าประเวณี ซึ่งการกระทำดังกล่าวผิดด้วยกฎหมาย รวมถึงส่งผลต่อสภาพจิตใจของผู้รับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่นการหวาดระแวงต่อการถูกข่มขู่จากคนร้าย ความรู้สึกไม่ปลอดภัยในด้านของความปลอดภัย ความรู้สึกผิด ไร้ค่าของผู้รับบริการ รวมถึงความเสี่ยงต่อการถูกกระทำซ้ำ ส่งผลต่อความต้องการการช่วยเหลือซึ่งตอบสนองต่อความต้องการทางด้านต่างๆของผู้รับบริการ สอดคล้องกับทฤษฎี ลำดับความต้องการของมาสโลว์(กานดา จันทรแย้ม 2546: 60-61)ได้แบ่งระดับความต้องการไว้ 5 ชั้นและจะไม่ข้ามขั้นเมื่อยังไม่ได้รับการตอบสนอง ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางเพศ มีความต้องการเริ่มต้นตั้งแต่ด้านร่างกาย ความปลอดภัย ต้องการการคุ้มครองความอบอุ่นรู้สึกปราศจากอันตราย และต่อมาคือต้องการความรักมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างและคนในสังคม ตลอดจนสามารถกลับไปใช้ชีวิตในสังคมอย่างปกติสุขได้ การให้บริการคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ให้เกียรติในการตัดสินใจและให้ความสำคัญถึงศักยภาพของผู้รับบริการในการเลือกหรือแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง การให้บริการผู้รับบริการด้านเพศต้องครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จากการให้บริการในด้านต่างๆมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านของประเภทที่เข้ารับบริการด้วย ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวมแตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทของการเข้ารับบริการ

เพศ พบว่าผู้รับบริการหญิงมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทั้งนี้เพราะเพศหญิงและเพศชายมีลักษณะของโครงสร้างทางสรีระที่แตกต่างกัน รวมถึงในเรื่องของความคิด

ค่านิยมและทัศนคติทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม ได้กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน เพศชายอดทน เข้มแข็งกล้าแสดงออก และมีความเป็นผู้นำ ส่วนเพศหญิงมีลักษณะอ่อนโยน เรียบร้อย ยอมตามสังคม สอดคล้องกับ (WillGoldhabers:&Yates.1980) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา นาควัชระ.(2544:210)เนื่องจากผู้รับบริการเพศหญิงมีการคาดหวังในการเข้ารับบริการรวมถึงการตอบสนองให้ได้มาซึ่งการบริการที่ครอบคลุมและทั่วถึงซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องการในสิ่งที่เป็นประโยชน์ สอดคล้องกับ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2544: 125-128) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านเพศมีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ที่แตกต่างกัน

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเป็นเสรีนิยม มีความต้องการอย่างอิสระ มองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมากในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวังในการดำรงชีวิต มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการเมอร์เรย์ (Murry Manifest Needs1980: 478) ซึ่งได้อธิบายได้ว่า ในเวลาหนึ่งช่วงอายุมากอาจมีความต้องการในด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญซึ่งเกี่ยวกับการดำรงชีวิต ได้แก่ต้องการการสำเร็จ ต้องการมิตรสัมพันธ์ และความต้องการอิสระ ผู้รับบริการที่มีอายุมากมักมีการคาดหวังในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการให้ครอบคลุมในทุกด้าน อธิบายได้ว่าผู้รับบริการที่มีอายุมากมีความมั่นคงในด้านร่างกายและความปลอดภัย แต่สิ่งที่เขาต้องการเพิ่มขึ้นจากสิ่งเดิมคือการต้องการการเข้าใจ ต้องการความรัก และการยอมรับ จึงมีความต้องการในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในระดับที่สูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาตรี อาชีพเจริญ(2538: บทคัดย่อ)ปัจจัยที่ส่งผลที่จะเปลี่ยนงานของผู้บริหารสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ผู้รับบริการที่อายุน้อยมีความต้องการอย่างอิสระภาพ เป็นไปในลักษณะการแสดงออกสนใจและเข้าใจ แสดงอิสระภาพอย่างมีเหตุผล เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยได้คิดและตระหนักในปัญหาและมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรุฬห์ ทองอำภา (2544: 45) จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านอายุมีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่าง

สถานภาพสมรส พบว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะผู้รับบริการไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสแบบโสด สมรส หย่าร้าง และสถานภาพหม้าย เมื่อประสบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกาย จิตใจ เพศ และสังคม ย่อมมีความต้องการและการคาดหวังในการรับบริการช่วยเหลือเพื่อให้สภาพปัญหาเหล่านั้นได้คลี่คลายลงแต่ซึ่งส่งผลต่อความต้องการอันเป็นประโยชน์ต่อตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ชีร์ชัย (2550: 82) การศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการปฏิบัติจริงของคนไข้เบาหวานในการ

จิตอินชูลินในรูปแบบปากกาที่จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง เมื่อพบช่องทางในการให้บริการจึงมีความต้องการในด้านการให้บริการที่ดี จากผู้ให้บริการซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลที่คาดหวังได้รับการให้บริการที่เป็นกันเอง อำนวยความสะดวก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภารดี บุตรศักดิ์ศรี (2539 :78) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน และแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรของพนักงานในกลุ่มธุรกิจบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร รวมถึงความต้องการในด้านการให้คำปรึกษาที่สามารถสร้างกำลังใจ สร้างแรงจูงใจ เข้าใจในสภาพปัญหาของผู้รับบริการ รวมถึงยอมรับและเห็นถึงศักยภาพของผู้รับบริการ ความต้องการในด้านสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ตามสิทธิที่ตนเองพึงได้รับ รวมถึงความต้องการด้านการติดต่อประสานงานเพื่อให้ผู้รับบริการจะได้รับความช่วยเหลือจากทีมสหวิชาชีพอย่างครบถ้วนอันส่งผลต่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับกับทฤษฎีความต้องการของลำดับความต้องการของมาสโลว์(กานดา จันท์แย้ม 2546: 60-61)กล่าวว่าบุคคลย่อมจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุด คือความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรัก และความต้องการยกย่องจากสังคม ซึ่งความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการพื้นฐานของทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานภาพ จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีสถานภาพทางสมรสที่แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาพบว่าด้านการให้คำปรึกษา และ ด้านติดต่อประสานงาน พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีด้านการให้คำปรึกษา สูงกว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่อยู่ในระดับการศึกษาในระดับชั้นมัธยมศึกษา มีการคิดและวิเคราะห์ในการเลือกสรรสิ่งที่ต้องการและเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และมีความต้องการที่ตนเองยังขาดเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตนเองสอดคล้องกับคำกล่าวของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2541: 135) ที่กล่าวว่าผู้มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้มีการศึกษาค่ำ ซึ่งเหตุที่ผู้รับบริการในระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีความต้องการในด้านให้คำปรึกษาที่สูงเนื่องจากผู้รับบริการต้องการความรู้ ความพร้อม รวมถึงการเข้าใจจากครอบครัว และสังคม หลังจากเข้ารับบริการด้านให้คำปรึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของชุตินา นันทะวงษ์ (2531:บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดในเขตภาคเหนือ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่สูงย่อมมีความคาดหวังในการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา เพราะการให้คำปรึกษาสามารถทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจสภาพปัญหาของตนเอง เห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา รวมถึงแนวทางในการหลีกเลี่ยงได้ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคม

สงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในรายด้านการให้คำปรึกษาที่แตกต่างกันและพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อาชีพ : พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของ นักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้กล่าวได้ว่าผู้รับบริการทุกอาชีพ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีปัญหาด้าน ร่างกาย จิตใจ เพศ สังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติของผู้รับบริการที่ต้องการให้ปัญหาหรือเรื่องที่ตนเองได้ คลี่คลายลงไปเ็นทางที่ด้าน ดังนั้นการให้บริการได้ตรงกับความต้องการนั้นทำให้ผู้รับบริการมี ความคาดหวังที่จะรับบริการสอดคล้องกับงานวิจัยของของ สุวิดา ส่งเจิม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าพักเกสต์เฮาส์ย่านสุขุมวิท สืบเนื่องจากการที่ผู้รับบริการมีความต้องการใน การให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีที่ไม่แตกต่างกันนั้นสอดคล้องกับ ทฤษฎีความต้องการของลำดับความต้องการของมาสโลว์(กานดา จันทรย์แย้ม 2546:60-61) กล่าวว่่า บุคคลย่อมจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุด คือความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการ พื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการ ความปลอดภัย ความต้องการความรัก และความต้องการยกย่องจากสังคม ซึ่งความต้องการ ดังกล่าวเป็นความต้องการพื้นฐานของทุกเพศ ทุกวัย ทุกสถานภาพ ทุกอาชีพจึงมีต้องการ จึงสรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคม สงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีทั้งโดยรวมและรายด้านไม่พบความแตกต่างกัน

รายได้ : พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการ ของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีโดยรวมไม่พบความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ แต่พบความแตกต่างในรายด้านกล่าวคือ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ 5,000บาท – 10,000 บาท มีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิ เด็กและสตรี สูงกว่าผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจมีความสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งรายได้มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อ ปฏิกริยาของผู้รับบริการต่อการรับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจก บุคคล ของ ดีเฟลอร์ (Individual Differences Theory1980: 598)กล่าวคือมนุษย์มีความแตกต่างกัน เป็นอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาส่วนบุคคล ได้แก่ สภาพครอบครัว เศรษฐกิจ การอบรม เลี้ยงดู และการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านประชากรศาสตร์ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549: 41) กล่าวว่าคนที่มีลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน จะมีลักษณะทาง จิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา สถานทางสังคม และเศรษฐกิจ และจากการศึกษาพบว่าผู้รับบริการที่รายได้สูงมีความต้องการในด้านการให้คำปรึกษาที่สูงนั้นมา จากที่ผู้รับบริการที่รายได้สูงมีความมั่นคงด้านรายได้ และมีปัจจัยด้านสวัสดิการที่เหมาะสม ดังนั้น การให้บริการใน ด้านการให้คำปรึกษา เป็นส่วนเพิ่มเติมความพึงพอใจด้านจิตใจ การเข้าใจ และการ

มีกำลังใจและมีแรงจูงใจในการในการดำเนินชีวิตเมื่อเข้ารับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ซึ่งมีความแตกต่างจากผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อยย่อมขาดประสบการณ์ต่าง ๆ อันที่จะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาและอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำรงชีวิตในสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สดใส นิยมจันทร์ (2541: 87) ได้ศึกษาปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัว สังคม และวิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา พบว่านักเรียนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวต่างกันประสบปัญหาด้านการเรียน ส่วนตัว และสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อธิบายได้ว่าผู้รับบริการที่ไม่มีรายได้หรือมีรายได้น้อยมีความคาดหวังในการให้บริการที่น้อยกว่า ดังนั้นการให้บริการที่ได้รับจึงสามารถตอบสนองความต้องการในการคาดหวังที่น้อยตามมา จึงสรุปได้ว่าตัวแปรด้านรายได้มีอิทธิพลต่อความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี ในรายด้านที่แตกต่างกันและความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประเภทของเรื่องที่รับบริการ : พบว่าผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในประเภทที่แตกต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าผู้รับบริการที่มารับบริการด้วยประเภทร่างกายซึ่งมาด้วยการถูกทำร้ายทางร่างกาย ได้แก่ การใช้กำลัง หรืออาวุธส่งผลให้ร่างกายได้รับบาดเจ็บ หรือผู้รับบริการที่ถูกกระทำรุนแรงด้านจิตใจ ได้แก่ การดูต่ำกว่ากล่าว ความเครียดจากการถูกกระทบกระเทือนจิตใจ ถูกเหยียดหยามซึ่งส่งผลต่อสภาพจิตใจ และผู้รับบริการที่เข้ารับบริการด้วยเรื่องทางเพศ ได้แก่ การถูกข่มขืน การถูกลวนลาม อนาคต และการถูกบังคับการค้าประเวณี ซึ่งผู้รับบริการที่มารับบริการศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีในประเภทดังกล่าวล้วนแต่มีภาวะทางด้านอารมณ์ จิตใจ ที่ต้องการการช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการเหล่านี้ได้ผ่อนคลายจากปัญหาที่เผชิญอยู่ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการมีเหตุผล ด้านส่วนตัว สังคม ซึ่งแตกต่างกันไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาศรี อิมวณิช (2539: 228) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเอง ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สังกัดสำนักงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังนั้นการให้บริการที่เป็นกันเอง มีน้ำใจไมตรีในการให้บริการ การให้บริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน การให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย โรคติดต่อที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหา รวมถึงผู้รับบริการเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้ ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลที่พึงได้รับและเสมอภาค รวมถึงการติดต่อประสานได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์และสภาพปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย สังข์สังวาลย์ (2547: บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการใช้บริการโรงแรมโนโวเทล ซึ่งเป็นให้บริการที่ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมอย่างครบถ้วนซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการทุกประเภทที่เข้ารับบริการมีความคาดหวังและความต้องการดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันส่งผลต่อความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผู้บริหารและผู้ให้บริการ

1. นำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางการพัฒนางานด้านการบริการ โดยเฉพาะการให้บริการทั้ง 4 ด้านอย่างครบถ้วน โดยเน้นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ
2. สร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน โดยส่งเสริม สนับสนุนบุคลากร ให้ได้รับโอกาสด้านการศึกษา การฝึกอบรม การสัมมนา สร้างแรงจูงใจในการให้บริการ
3. ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการให้บริการ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถพัฒนาระบบราชการได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดค่านิยมในการทำงานที่ดี ส่งผลให้เกิดผลดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ โดยอาจกำหนดหลักปฏิบัติ ได้แก่ การปลูกฝังค่านิยมในการทำงานให้แก่ผู้ให้บริการ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

บุษบง กุญแจนาค. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อ

การเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร (ธกส.) สาขาเพชรบุรี. ปรินิพนธ์ กศม. กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

สมิต สัจฉกร. (2550). ศิลปะการให้บริการ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สายธาร.

ปรีดาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ดีจำกัด.

เดิมศักดิ์ คทาวณิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.

คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดจิตวิทยาการบริการ. (2543). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ.

กระทรวงสาธารณสุข. (2551) รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลของศูนย์พึ่งได้ปี 2547-2550.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

นาฏยา พิเดช. (2546). การศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน
ขายร้านหนังสือซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร: สารนิพนธ์ กศม.

(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

เบญจวรรณ เนตรเข็ม. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในจังหวัดสมุทรสาคร :

ปรินิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

ขนิษฐา วิเศษสาคร และมุกดา ศรียงค์. (2535). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพฯ.

ตรีพร ชุมศรี. (2545). การศึกษาแรงจูงใจในการพัฒนาดตนเองของพยาบาลในจังหวัดสุราษฎร์
ธานี. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

ณัฐนัน ศรีตชาติ. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการบริการโครงการธนาคารประชาชน
กรณีศึกษาธนาคารออมสิน สาขานางเลิ้ง. สารนิพนธ์ บธม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

- นฤมล มงคลแท้. (2550). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ราชการ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน . สารนิพนธ์
กศม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์ หรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรคน. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
กรุงเทพฯ.
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : บริษัทเวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
โรงพยาบาลกลาง.(2551). แบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA ส่วนที่ 1 ข้อมูลระดับหน่วยงาน.
- จรรยา ทองถาวร.(2530). จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ฉลอง ภิรมย์รัตน์. (2531). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ประจักษ์การพิมพ์.
- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศรีเดชาการพิมพ์.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2548). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา.ขอนแก่น. คลังน่านาวิทยา .
- นภัสนันท์ แจ่มพุ่ม (2550) การศึกษาปัญหาและความต้องการในการใช้บริการของตัวแทนร้านค้า
ย่อยของศูนย์การค้า.
- นายนิวัต กุลศรี (2546). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการหลังการขายผลิตภัณฑ์ เครื่อง
คอมพิวเตอร์ของ บริษัท เอ็นไอซี ประเทศไทย จำกัด.
- นันทา ศรีสงทรัพย์ (2545).แรงจูงใจในการตัดสินใจเรียนวิชาเอกธุรกิจศึกษาของนิสิตระดับ
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา).กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2549). จิตวิทยาพัฒนาการทุกช่วงวัย (เล่ม 1) : แนวคิดทฤษฎี-วัยเด็ก
ตอนกลาง. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิริยา จงรัชต์สัตย์. (2537). ความต้องการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ปริญญานิพนธ์ กศ.บ.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
ถ่ายเอกสาร.
- ศรีจันทร์ พูลทวี.(2541).การศึกษาปัญหาและความต้องการของนักเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2539-2540.ปริญญานิพนธ์ กศ.ม .กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.ถ่ายเอกสาร.

อาสยา อังสุภาน.(2549) การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการตอบสนองความต้องการของนักเรียนวัยรุ่นในกรุงเทพมหานคร. ปรินซ์นิพนธ์ กศม. กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

สนธยา อิ่มใจ. (2536). การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการทางสังคม ของวัยรุ่นในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา และโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการแนะแนว).พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.

Vroom,W.H.(1964). **Work and Motivation**. New York: John Willey and Sons Inc.

Kotlor,Phillip.(1997).**Marketing Management Analysis , Planning , Implementation and Control.9thed**.New Jersey: a Simon & Schuster Company.

Wolman,Benjamin B. (1970). **Dictionary of Behavioral Science** Van Nostand Reinheld Company.

Bandura, A. (1986). **Social Foundations of Thought and Action : A Social Cognitive Theory**. New Jersey: Prentice-Hall.

Cattell, Raymond B. (1970). **Personality and Motivation : Structure and Measurement**. New York: Harcourt, Brace,Word. : 2-3.

Morris, Charles G. (1996). **Understanding Psychology**. 3 ed. New York : Prentice-Hal.

Ormrod, Jeanne Ellis. (1995). **Educational Psychology : Principles and Applications**. New Jersey : Prentice – Hall, Inc.

Piaget, J. B. (1969). **The psychology of child**. New York: Weaver, Helen Basic Book.

Rouillard, Larrie A. (1995). **Goals and goal setting : planning to succeed**. London: Kogan Page.: 347.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจแบบสอบถาม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทนา วงษ์อินทร์

ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์ ดร. สกล วรเจริญศรี

ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยนครินทรวิโรฒ

3. นางกรรณิการ์ เทศประสิทธิ์

นักสังคมสงเคราะห์ 6 โรงพยาบาลหนองจอก

สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร





ที่ ศธ 0519.12/13 69

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖๖ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

เนื่องด้วย นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ คอบแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6255-032



ที่ ศธ 0519.12/1370

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุยมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

23 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลลาดกระบัง

เนื่องด้วย นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6255-032



ที่ ศธ 0519.12/ 13 ง ๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๓ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน

เนื่องด้วย นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุมั่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ คอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6255-032



ที่ ศธ 0519.12/ 1371

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

จ 3 กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช

เนื่องด้วย นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6255-032



ที่ ศธ 0519.12/13 ๕3

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒3 กุมภาพันธ์ 2553

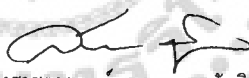
เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี

เนื่องด้วย นางสาวนันท์พร กระจ่างโพธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ คอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเคราะห้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันท์พร กระจ่างโพธิ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ตันดิวัฒน์กุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-6255-032



ที่ ศบ 0519.12/13๖๓

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๓ กุมภาพันธ์ 2553

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ผลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง

เนื่องด้วย นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้รับบริการในศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี กลุ่มงานเวชศาสตร์ชุมชน และเวชศาสตร์ผู้สูงอายุ คอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนันทพร กระจ่างโพธิ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติ โทรทัศน์ 086-6255-032

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ
ส่งผลต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

แบบสอบถาม

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
นักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามแบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้มีทั้งหมด 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการที่ใช้บริการในศูนย์พิทักษ์
สิทธิเด็กและสตรีสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการในการให้บริการของ
นักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจและความต้องการของ
ผู้รับบริการต่อการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี สำนักงานแพทย์
กรุงเทพมหานคร ผู้รับบริการสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระคำตอบของ
ผู้รับบริการไม่มีคำตอบใดถูกหรือผิด และไม่มีผลกระทบต่องานบริการแต่อย่างใด เพราะคำตอบ
ทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ แต่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของ
นักสังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีต่อไป

จึงขอความกรุณาให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความจริง ความรู้สึกที่
แท้จริงของท่านมากที่สุดและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวนันทพร กระจำงโพธิ์

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หน้าข้อความดังกล่าว

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] ตั้งแต่ 18 ปีลงมา

[] 19 – 50 ปี

[] ตั้งแต่ 51 ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

[] โสด

[] สมรส

[] หย่าร้าง

[] หม้าย

4. ระดับการศึกษา

[] ประถมศึกษา

[] มัธยมศึกษา

[] ปริญญาตรี

[] สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

[] นักเรียน/นักศึกษา

[] ข้าราชการ

[] เอกชน/รัฐวิสาหกิจ

[] อาชีพส่วนตัว/ค้าขาย

[] เกษตรกรรม

[] รับจ้าง

[] อื่นๆ(ระบุ).....

6. รายได้

[] ไม่มีรายได้

[] 5,000 – 10,000 บาท

[] 10,001 บาท ขึ้นไป

7. ประเภทของการเข้ารับบริการ

[] ทางร่างกาย

[] ทางจิตใจ

[] ทางเพศ

[] อื่นๆ (ระบุ).....

แบบสอบถามการวิจัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของนัก
สังคมสงเคราะห์ศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรี

คำชี้แจง แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ 4 ด้าน
โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมายถูก✓ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด
ที่สุดเพียง 1 ช่องต่อ1 ข้อคำถาม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับได้แก่

- มากที่สุด
- หมายถึง
- ตรงกับความพึงพอใจและความต้องการของท่านมากที่สุด
- มาก
- หมายถึง
- ตรงกับความพึงพอใจและความต้องการของท่านมาก
- ปานกลาง
- หมายถึง
- ตรงกับความพึงพอใจและความต้องการของท่านปานกลาง
- น้อย
- หมายถึง
- ตรงกับความพึงพอใจและความต้องการของท่านน้อย
- น้อยที่สุด
- หมายถึง
- ตรงกับความพึงพอใจและความต้องการของท่านน้อยที่สุด

ระดับความพึงพอใจ					บริการ	ระดับความต้องการ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					1.นักสังคมสงเคราะห์อภัยภัยดีเยี่ยม					
					2.นักสังคมสงเคราะห์ทักทายท่านด้วยสีหน้าและวาจาที่สุภาพ					
					3.นักสังคมสงเคราะห์ดูแลท่านอย่างใส่ใจ					
					4.ท่านเห็นถึงความจริงใจและน้ำใจไมตรีของนักสังคมสงเคราะห์ในการให้บริการ					
					5.ท่านความกระตือรือร้นในการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์					
					6.นักสังคมสงเคราะห์มาให้บริการท่านด้วยความรวดเร็ว					
					7.นักสังคมสงเคราะห์เห็นความสำคัญของสภาพปัญหาของท่านและยินดีที่จะให้บริการท่าน					

ระดับความพึงพอใจ					บริการ	ระดับความต้องการ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					9.ท่านรู้สึกปลอดภัย อบอุ่นไม่วิตกกังวล และเป็น กันเองของการให้บริการของนักสังคมสงเคราะห์					
					10.ท่านพึงพอใจในการดูแลให้ความช่วยเหลือของนัก สังคมสงเคราะห์					
					11.ในการให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์สร้าง สัมพันธภาพทำให้ท่านรู้สึกไว้วางใจและไม่กังวลใน การเล่าสภาพปัญหา					
					12.นักสังคมสงเคราะห์เปิดโอกาสให้ท่านได้ระบาย ความรู้สึกของตนเอง					
					13.นักสังคมสงเคราะห์รับฟังปัญหาของท่านอย่างสนใจ					
					14.นักสังคมสงเคราะห์ให้กำลังใจท่านและให้ท่านเห็น ถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น					
					15.นักสังคมสงเคราะห์สะท้อนความรู้สึกท่านทำให้ ท่านเข้าใจสภาพปัญหาที่แท้จริง					
					16.ในการให้คำปรึกษาทำให้ท่านเข้าใจสาเหตุของ ปัญหา					
					17.ในขณะที่ท่านรับคำปรึกษาท่านเริ่มเข้าใจสภาพ ปัญหาที่แท้จริงด้วยตัวท่านเอง					
					18.ในขณะที่ท่านรับคำปรึกษาท่านเริ่มเข้าใจสภาพ ปัญหาที่แท้จริงด้วยตัวท่านเอง					
					19.ท่านมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา					
					20.ในการให้คำปรึกษานักสังคมสงเคราะห์ชี้แนะท่านเป็น ศูนย์กลางโดยให้เกียรติท่านเป็นผู้ตัดสินใจเลือกแนว ทางแก้ไขปัญหาคด้วยตัวของท่านเอง					

ระดับความพึงพอใจ					บริการ	ระดับความต้องการ				
มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
					21.หลังจากรับบริการให้คำปรึกษาท่านมีความเข้าใจมั่นใจ และเริ่มมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา					
					22.หลังจากที่รับบริการให้คำปรึกษาท่านมีกำลังใจและสามารถกลับไปใช้ชีวิตปกติในสังคมได้					
					23.ท่านพึงพอใจในการรับบริการให้คำปรึกษา					
					24.นักสังคมสงเคราะห์ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาลเพื่อให้ท่านได้ใช้สิทธิตรงตามการรักษาของท่าน					
					25.กรณีที่ท่านไม่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลหรือไม่สามารถใช้สิทธิรักษาแบบฉุกเฉินได้นักสังคมสงเคราะห์ดำเนินการให้ท่านสามารถใช้สิทธิการรักษาของศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีได้					
					26.ท่านพึงพอใจในการติดต่อประสานงานของนักสังคมสงเคราะห์เพื่อให้ท่านสามารถใช้สิทธิในการรักษาจากศูนย์พิทักษ์สิทธิเด็กและสตรีได้					
					27.การประสานงานของนักสังคมสงเคราะห์ด้านการตรวจรักษามีความสะดวกและรวดเร็ว					
					28.การประสานงานของนักสังคมสงเคราะห์เป็นไปอย่างรวดเร็วทำให้แพทย์เข้าใจท่านและตรวจรักษาทางด้านร่างกายและจิตใจของท่านอย่างเหมาะสมตามสภาพอาการ					
					29.ท่านได้รับการประสานงานช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาของท่านอย่างรวดเร็วและถูกต้อง					
					30.ท่านมีความพึงพอใจในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกในเพื่อช่วยเหลือท่านได้ตรงตามสภาพปัญหา					



ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1	-5.646
2	-6.222
3	-2.682
4	-6.492
5	-4.710
6	-7.010
7	-4.630
8	-5.708
9	-6.096
10	-5.229

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .930

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านการให้
คำปรึกษา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
11	-4.825
12	-5.392
13	-5.015
14	-7.009
15	-7.155
16	-5.621
17	-8.388
18	-5.472
19	-6.657
20	-5.015
21	-6.788
22	-7.010
23	-2.500

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .949

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านสวัสดิการค่า
รักษาพยาบาล

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
24	-7.829
25	-4.299
26	-3.958

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .816

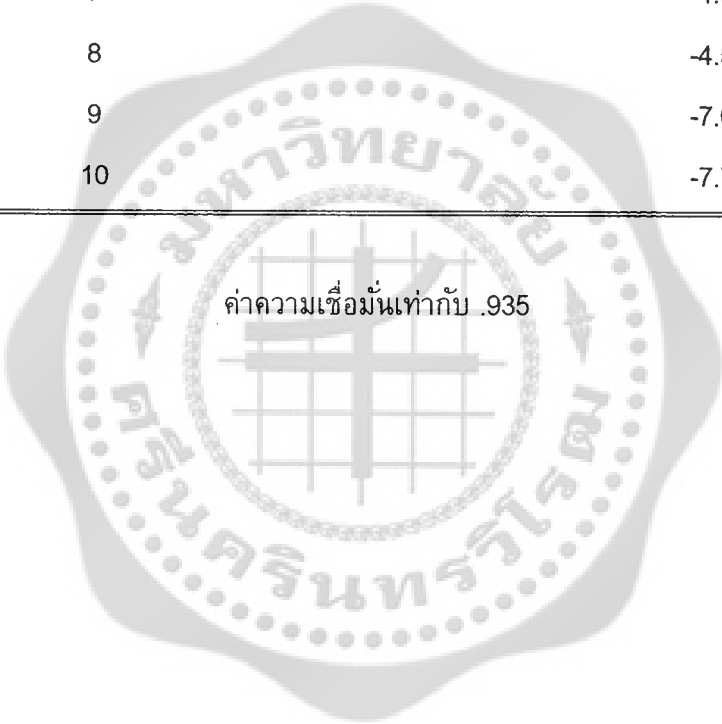
ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในด้านติดต่อ
ประสานงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
27	-5.339
28	-3.850
29	-7.338
30	-5.015

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .874

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความต้องการในด้านผู้ให้บริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
1	-2.216
2	-2.216
3	-3.286
4	-2.521
5	-6.000
6	-3.361
7	-4.583
8	-4.500
9	-7.071
10	-7.778



ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .935

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความต้องการในด้านการให้
คำปรึกษา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
11	-5.284
12	-7.071
13	-7.071
14	-9.295
15	-4.899
16	-7.778
17	-7.778
18	-4.382
19	-6.971
20	-5.774
21	-8.000
22	-6.971
23	-3.286

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .944

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความต้องการในด้านสวัสดิการค่า
รักษาพยาบาล

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
24	-6.736
25	-1.414
26	-1.732

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .783

ตาราง แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความต้องการในด้านติดต่อ
ประสานงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ(t)
27	-2.021
28	-1.213
29	-2.412
30	-1.549

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .879



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนันทพร กระจำงโพธิ์
วันเดือนปีเกิด	1 มีนาคม 2526
สถานที่เกิด	นครราชสีมา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	48 หมู่ 2 ถ.เลียบวารี แขวงกระทุ่มราย เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนมหิศราธิปดี จังหวัดนครราชสีมา
พ.ศ.2545	สังคมสงเคราะห์ศาสตร์บัณฑิต (สส.บ) สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสมุทรปราการ
พ.ศ.2553	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม) จิตวิทยาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร

