



ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาล
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Student satisfaction with the nursing service of
Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

ทศวรรณ อึ้งยัง

มัลลิกา วีระสัย

ชนิษฐา สุริยะ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : นางสาวทศวรรณ อึ้งยัง กองพัฒนานักศึกษา มทร.พระนคร
นางสาวมัลลิกา วีระสัย กองพัฒนานักศึกษา มทร.พระนคร
นางสาวชนิษฐา สุริยะ กองพัฒนานักศึกษา มทร.พระนคร

พ.ศ. : 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้ารับ
บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเพื่อเปรียบเทียบความ
พึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กลุ่มตัวอย่าง
ที่ใช้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้ง 9 คณะ จำนวน 386 คน สุ่ม
ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ
แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test, One-Way ANOVA การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทดสอบ
ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ (Seheffe')

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านยาและ
เวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และ
ชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชม
งคลพระนครไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

Title : Student satisfaction with the nursing service of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

Researchers : Tassawan Uo-Young, Department Student of Development, RMUTP.

Mallika Veerasai, Department Student of Development, RMUTP.

Khanittha Suriya, Department Student of Development, RMUTP.

Year : 2014

ABSTRACT

This research aims to study the satisfaction of Student satisfaction with the nursing service of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. And to the satisfaction of the nursing service of Rajamangala University of Technology Phra-Nakhon. The samplings for this study were the 386 students in Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. All 9 faculty. Accident Sampling, The statistics were used namely; percentage, mean and standard deviation (S.D), t-test and One-Way ANOVA. The statistical significant level of 0.05 and test on the differences with Seheffe method.

The results were as follows : The Student satisfaction with the nursing service of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon found that overall satisfaction levels. Considering found that the initial treatment the mean maximum, the pharmaceutical and medical the lowest average. Hypothesis testing to compare satisfaction with the nursing service of Rajamangala University of Technology Phra-Nakhon found that college student with sex and class differences were satisfied with service of Rajamangala University of Technology Phra Nakhon is no different and faculty with different. Satisfaction the service of the Rajamangala University of Technology Phra Nakhon vary at significant level 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดีจากหลายๆ ท่าน

ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้การสนับสนุนทุนการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2557

ขอขอบคุณ นางสาวมัลลิกา วีระสัย นางสาวมงคลรัตน์ ก้อนเครือ นางสาวมนสิการ ชัยวิบูลย์ผล และ นางสาวอพิมพ์ภา พันธุ์โสทก กองพัฒนานักศึกษา ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องงานวิจัย รวมทั้งให้คำปรึกษาในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประมวลผลหาค่าทางสถิติ (SPSS) และบทคัดย่อ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทศวรรณ อึ้งยัง

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องได้รับการดูแลสุขภาพให้ดี การบริการส่งเสริมสุขภาพจึงจำเป็นและเป็นวิธีการที่ดีที่จะให้มนุษย์ได้รับผลประโยชน์ในการมีสุขภาพที่ดี ที่จะสอดคล้องกับหลักสำคัญจากการประกาศกฎบัตรออกตาวา (Ottawa Charter) ที่ประเทศแคนาดา ในปี 1986 ได้บัญญัติคำว่า “การส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion) หมายถึง ขบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเพิ่มสมรรถนะในการควบคุมและปรับปรุงสุขภาพของตนเองในการบรรลุซึ่งภาวะอันสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจและสังคม (กิตติคม คาวีรัตน์, 2549) การส่งเสริมสุขภาพนี้จึงเป็นการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่จะปรารถนาที่จะมีชีวิตอยู่อย่างมีความสุข คือ มีสภาพความสมบูรณ์ของร่างกายและจิตใจ

ในส่วนของการบริการสุขภาพของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้พบปัญหาและความต้องการบริการหลายประการ และสภาพการให้บริการด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านบุคลากรด้านการบริการ หรือด้านเวชภัณฑ์ที่ให้การรักษา มีคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่ยังมีคุณภาพที่ยังไม่เป็นที่พอใจของนักศึกษา

โรงเรียนราชินี ได้กล่าวถึง หลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริหารจัดการห้องพยาบาล ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ไว้ดังนี้

1. ประเมินสถานภาพทางด้านสุขภาพอนามัยของนักศึกษาและบุคลากรอื่นๆ ภายในมหาวิทยาลัย
2. จัดสถานที่เพื่อการปฐมพยาบาลและพักผ่อนสำหรับนักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยตามสภาพแวดล้อมและความจำเป็น
3. จัดหา ยา เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฐมพยาบาลพร้อมที่จะใช้ได้ทันที
4. ให้การปฐมพยาบาลแก่นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเมื่อเจ็บป่วยหรือได้รับอุบัติเหตุตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
5. ส่งต่อผู้ป่วยที่มีอาการหนักเกินขีดความสามารถของบุคลากรที่ดำเนินงานด้านการพยาบาลจะดำเนินการรักษาต่อไปโดยจะเป็นผู้ประสานงานในการนำส่งโรงพยาบาลพร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ
6. ดำเนินการให้มีการควบคุมและป้องกันการระบาดของโรคติดต่อและเชื้อโรคต่างๆ พร้อมแนะนำช่วยเหลือในการจัดสิ่งแวดล้อมของมหาวิทยาลัยให้ถูกสุขลักษณะ

7. แนะนำส่งเสริมและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพจิต รวมทั้งการแก้ไขปัญหาในด้านอารมณ์

8. ให้ความรู้แก่นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพอนามัยทั้งส่วนบุคคลและชุมชน เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ จัดบอร์ดนิทรรศการ

9. จัดทำบัตรบันทึกสุขภาพหรือระเบียบสุขภาพตามแบบที่กำหนดของกระทรวง

10. ดูแลรักษาห้องพยาบาลให้สะอาดถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ

11. ติดต่อประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษา ในกรณีที่นักศึกษาเจ็บป่วยหนักต้องรักษาตัวที่โรงพยาบาลหรือประสบอุบัติเหตุ เพื่อที่อาจารย์ที่ปรึกษาจะได้แจ้งให้ผู้ปกครองทราบ

12. ปฏิบัติงานทางวิชาการการพยาบาล เช่น ค้นคว้าหาความรู้เพื่อปรับปรุงการพยาบาล

13. จัดทำแผนสถิติ ของงานพยาบาลในแต่ละปีการศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นสถานศึกษาของรัฐที่สร้างบัณฑิต นักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเน้นการจัดการศึกษา เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะพึงประสงค์ (เอกสารแนบแนวทางการศึกษามหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2556) โดยได้ดำเนินงานตามพันธกิจหลัก 5 ประการ คือ

1) จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล

2) บริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล

3) ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

4) ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และรักษาสืบสานมรดก

5) สร้างงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิตและภาคบริการ

นักศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญมากต่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย เพราะนักศึกษาเป็นผู้รับบริการและเป็นผลผลิตสำคัญของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงกับมหาวิทยาลัย จึงมีพันธะสำคัญในการบริหารจัดการให้บริการด้านสวัสดิการแก่นักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุด

งานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีภาระหน้าที่หลักคือ งานบริการสุขภาพนักศึกษา ซึ่งงานพยาบาลเป็นส่วนประกอบของงานที่ให้บริการทางด้านสุขภาพนักศึกษาและบุคลากรโดยมุ่งเน้นให้นักศึกษาและบุคลากรทุกคนมีสุขภาพดี สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจอารมณ์ เพื่อส่งเสริมสุขภาพนักศึกษาตามโครงการพัฒนาส่งเสริมสุขภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร โดยมหาวิทยาลัยเปิดบริการให้กับนักศึกษาและบุคลากรด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การดูแลผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บไข้เล็กน้อย การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการให้ภูมิคุ้มกันโรคติดต่อโดยประสานงานกับหน่วยงานสาธารณสุข และโรงพยาบาลใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร มีการเปิดให้บริการทั้งหมด 3 ศูนย์ คือ ศูนย์พยาบาลเทเวศร์ ศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร และศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ

โดยการดำเนินงานของการบริการงานพยาบาลในแต่ละศูนย์ที่ผ่านมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร มีการดำเนินการที่ยังไม่ครอบคลุมตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานการบริหารจัดการห้องพยาบาลที่กล่าวไว้ข้างต้น จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้จึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาล และทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร เพื่อเสนอต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการงานพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้ารับบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน
2. นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน
3. นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมวงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาล ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยเน้นในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการงานพยาบาลในสถานศึกษาเป็นหลัก ที่มี 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริการ
2. ด้านการรักษาพยาบาล
3. ด้านยาและเวชภัณฑ์

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 ชั้นปี
- 1.3 คณะที่ศึกษา
- 1.4 ศูนย์พยาบาล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาล ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มี 3 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านการบริการ
- 2.2 ด้านการรักษาพยาบาล
- 2.3 ด้านยาและเวชภัณฑ์

ขอบเขตด้านประชากร

นักศึกษาทุกชั้นปี ทั้ง 9 คณะ ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ในสังกัด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10,846 คน จำนวน 9 คณะ ได้แก่

1. คณะบริหารธุรกิจ
2. คณะศิลปศาสตร์
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
7. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
8. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
9. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างผู้วิจัยและผู้อ่าน จึงกำหนดนิยามศัพท์ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อการได้รับการบริการ จากงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการรักษาพยาบาล และด้านยาและเวชภัณฑ์

1. ด้านการบริการ หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ การมีมาตรฐานในการบริการ การบริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งผู้ป่วยทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและมีความเสมอภาคโดยไม่มีการแบ่งแยกก็ดกัน

2. ด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง การบริการที่สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการให้ความสนใจกับผู้ป่วย ดูแลเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาลด้วยความกระตือรือร้น

3. ด้านยาและเวชภัณฑ์ หมายถึง การบริการยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพ เที่ยงตรง แม่นยำ ในการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย และการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับเวชภัณฑ์

งานพยาบาล หมายถึง การบริการด้านสุขภาพอนามัยให้กับนักศึกษา /เจ้าหน้าที่ บริการปฐมพยาบาล บรรเทาอาการเจ็บป่วยในเบื้องต้นหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน บริการเผยแพร่ความรู้ทางด้านสุขภาพอนามัย จัดตั้งตามโครงการพัฒนาส่งเสริมสุขภาพนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ 2551 ดำเนินการทั้ง 9 คณะในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งปัจจุบันได้มีงานพยาบาลที่อยู่ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 3 ศูนย์ ได้แก่

1. ศูนย์พยาบาลเทเวศร์

ศูนย์พยาบาลเทเวศร์ให้บริการแก่ นักศึกษา/เจ้าหน้าที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และการออกแบบ และสำนักงานอธิการบดี

2. ศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร

ศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร ให้บริการแก่ นักศึกษา/เจ้าหน้าที่ คณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

3. ศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ

ศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ ให้บริการแก่ นักศึกษา/เจ้าหน้าที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ และ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาทุกชั้นปี ทั้ง 9 คณะ

ชั้นปี หมายถึง ชั้นปีที่ 1 – ชั้นปีที่ 5

คณะ หมายถึง คณะในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครทั้ง 9 คณะ ดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ
2. คณะศิลปศาสตร์
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์
4. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
5. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
7. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
8. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
9. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

ศูนย์พยาบาล หมายถึง ศูนย์พยาบาลเทเวศร์ ศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร และศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาคอขวดและข้อบกพร่องซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการจัดการด้านการบริการต่อไป
2. ทำให้ทราบถึงข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษา หรือข้อเสนอแนะของนักศึกษาซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

หน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

งานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี ผลการศึกษาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคามพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2523, หน้า 272) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุขใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

มนตรี เจียบแหลม (2536, หน้า 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538, หน้า 8) กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ

สุพล นุรักษ์ณ์ (2540, หน้า 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ, ชอบใจ

กิติมา ปรีดีดิลก (2542, หน้า 278-279) ได้รวบรวมความหมายของความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ คาร์เตอร์ (Carter) หมายถึง คุณภาพสภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น ๆ

2. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เบนจามิน (Benjamin) หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

3. ความพึงพอใจในการทำงานตามแนวคิดของ เอิร์นเสต์ (Ernest) และโจเซฟ (Joseph) หมายถึง สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่การทำงานแล้วได้รับการตอบสนอง

4. ความพึงพอใจตามแนวคิดของ จอร์จ (George) และเลโอนาร์ด (Leonard) หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 278-279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ

2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ

3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2516, หน้า 146-147 อ้างอิงมาจาก นริษา นราศรี, 2544, หน้า 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความต้องการทางร่างกาย มีความรุนแรงในตัวบุคคล ในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคง แล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, หน้า 365) กล่าวว่า ความพึงพอใจ และการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้แนวความคิดว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ

(Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อต้องการ หรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้น การ
พอใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1975,p. 80) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็น
ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

ไพร์ซ์ และมุลเลอร์ (Price and Mueller, 1986, p. 215) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจ
ในงานคือระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือในทางที่ดีของพนักงานหรือลูกจ้างต่องาน

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมา สามารถสรุปความหมายของ “ความพึงพอใจ”
ในการศึกษาครั้งนี้ว่า เป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็น ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ หรือปัจจัย
อื่นๆ ที่ได้รับแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาความ
พึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

หลักการและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง
ความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ มีดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow,1970) (Maslow's hierarchy of
needs) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้ม
ของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา
และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็น
หัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ”
(wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ใน
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ
และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ
ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ
Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะ
เรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นเป็นลำดับ
ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need – Hierarchy Conception of Human
Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการ
ขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อนบุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับดังจะอธิบาย โดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน

ที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้น อวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกาย ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใด ประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้น ให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอย่างไรก็ตาม ถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือ กลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป

2. ความต้องการความปลอดภัย(Safety needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้ว บุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความ ต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่มเพื่อน

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผลและทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียง เป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าเขาเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจาก ความต้องการความรักและความ เป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีก ถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือนหรือสูญสลายไป

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-Actualization needs)

ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะ ได้รับอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ

ประการสุดท้าย Maslow ได้สรุปว่าการไม่เข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเกิดจากความพยายามที่ไม่ถูกต้องของการแสวงหาความมั่นคงปลอดภัย เช่น การที่บุคคลสร้างความรู้สึกให้ผู้อื่นเกิดความพึงพอใจตนโดยพยายามหลีกเลี่ยงหรือขัดข้อผิดพลาดต่างๆ ของตน บุคคลเช่นนี้จึงมีแนวโน้มที่จะพิทักษ์ความมั่นคงปลอดภัยของตน โดยแสดงพฤติกรรมในอดีตที่เคย

ประสบผลสำเร็จ แสวงหาความอบอุ่น และสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งลักษณะเช่นนี้ย่อมขัดขวางวิถีทางที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (Mc Clalland, 1961) (Mc Clalland's Learned Needs Theory) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ สรุปได้ว่า ทฤษฎีความเชื่อนี้ ความต้องการของคนมาจากการเรียนรู้ ความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทำให้คนแสดงหรือประพฤติปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเขา ซึ่งความต้องการดังกล่าว มีดังนี้

ความต้องการสัมฤทธิ์ผล เป็นความต้องการที่เสมือนการแข่งขันกับมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดขึ้น ความภาคภูมิใจของการบรรลุหรือขึ้นไปถึงมาตรฐาน จะเป็นตัวนำไปสู่ความพยายามในงานนั้น ความต้องการสัมพันธภาพ เป็นความปรารถนาที่จะส่งเสริม และรักษาสัมพันธภาพเพื่อความเป็นมิตรกับผู้อื่น ซึ่งความต้องการนี้คล้ายกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์ ความต้องการอำนาจ เป็นความต้องการที่มีความรับผิดชอบในการควบคุมผู้อื่น ซึ่งความต้องการอำนาจนี้เป็นเป้าหมายหลักของกิจกรรมทั้งหมดของมนุษย์ ตามทฤษฎีที่ว่านี้ ความพอใจสูงสุดมาจากการที่สามารถควบคุมอิทธิพลของสิ่งแวดล้อม

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเทียะ และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

มัมฟอร์ด (Manford, E., 1972 อ้างอิงใน สมศักดิ์ คงเทียะ และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

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

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

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

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีความต้องการของวอลเตอร์ แลงเยอร์ (Walter Langer's Need Theory อ้างถึงใน สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์, 2543, หน้า 16) ได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์โดยการสรุปเนื้อหาความมาจากแนวคิดของ วอลเตอร์ แลงเยอร์ สรุปได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ มี 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ การหลับนอน การขับถ่าย และสิ่งต่างๆ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต
2. ความต้องการทางสังคม เป็นความปรารถนาที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ต้องการความรัก ทั้งที่เป็นผู้ให้ความรักและผู้ถูกรัก
3. ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง เป็นความต้องการทางสังคมในแง่ที่เกี่ยวกับตนเองทั้งสิ้น เช่น ความต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ความต้องการความสนใจ ความต้องการยกย่อง

ทฤษฎีความต้องการของ ซาเลอร์สไนค (Zalerznik อ้างถึงใน สุดาพรรณ ภิรมย์บุรณ์, 2543, หน้า 17) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการของซาเลอร์สไนค และคนอื่นๆ สรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการภายนอก เป็นความต้องการทางกายภาพ เช่น ความสะดวกสบายในที่ทำงาน ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ รายได้ตอบแทน การได้ทำงานตามที่ตนเองถนัด เป็นต้น
2. ความต้องการภายใน เป็นความต้องการที่มีผลสนองตอบต่อทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับจากคณะผู้ร่วมงาน ความเป็นเพื่อน ความรักใคร่ การได้รับเกียรติ และความไว้วางใจจากหมู่คณะ เป็นต้น

2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) การบริการ คือ การปฏิบัติหรือดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งเสนอให้คนอื่นอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, หน้า 287) การบริการ คือ กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน ธนาคาร ฯลฯ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง ปฏิบัติรับใช้, ให้ความสะดวกต่างๆ ให้บริการ ใช้บริการ

สุจิตรา ขำนิวิทย์กรณ์ (อ้างถึงใน ศรีนัย ทิพย์บำรุง, 2544, หน้า 6) การบริการ คือ การกระทำหรือการปฏิบัติ อันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

สามารถสรุปความหมายของ “การบริการ” คือ กิจกรรม กระบวนการ หรือการบริการด้านต่างๆ ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคคล เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจที่ได้รับการบริการดังกล่าว

ทฤษฎีการให้บริการ

มิลเลตต์ (John D.Millet, 1954, pp.397-400) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในบริการ โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการภาครัฐที่มีฐานความคิดที่ว่าทุกคนเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันทั้งในแง่มุมมองของกฎหมายโดยไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ สีผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการที่ทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ไม่มีการบริการที่มีประสิทธิผลเลย หากการบริการนั้นไม่ทันเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว หรือ ขยะจะต้องถูกเก็บให้ทันเวลา เป็นต้น ดังนั้น จึงไม่มีคุณลักษณะไหนที่สามารถทดแทนเรื่องความรวดเร็วเหมาะสมทันกาลได้แต่อย่างใด การจัดการบริการจึงจะต้องเล็งเห็นถึงเรื่องการบริหารเวลาเป็นสำคัญ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง นอกจากการให้บริการอย่างเสมอภาคและการให้บริการที่ทันทันเวลาแล้ว มิลเลตต์ยังเล็งเห็นว่า ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมต่อความต้องการและจำนวนสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อสาธารณชนเสมอ ต้องมีการฝึกอบรมอยู่เป็น

ประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ สมรรถนะ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้มนุษย์และทรัพยากรเป็นส่วนประกอบ

พาราซูรามาน, เซทอล และ แบร์รี่ (Parasuraman, Zeithal, And Barry, 1991) กล่าวว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) และความพึ่งพาได้ (Dependability)

ความตอบสนองได้ (Responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และ ความสามารถในการรู้วิชาการที่จะให้บริการ

การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ให้บริการ และ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ และ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

ความสำคัญของการให้บริการ

1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
2. เพื่อสร้างองค์กรภายในให้แข็งแกร่ง
3. เพื่อเพิ่มบทบาทการบริการให้กับทุกส่วนงาน
4. เพื่อสร้างความเข้าใจ และความร่วมมือจากผู้รับบริการ
5. เพื่อสร้างความประทับใจ จากคุณภาพการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ

5.1 การสร้างประสบการณ์ทางบวกจากการให้บริการ

5.2 การทำความเข้าใจ สร้างความเชื่อมั่น และบริหารความคาดหวัง

จะเห็นได้ว่าในความหมายของการให้บริการนั้น เป็นการปฏิบัติรับใช้ให้ความสะดวก

ต่างๆ ต่อผู้อื่นด้วยความรับผิดชอบ ยิ้มแย้ม ให้เกียรติ อ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ และมีมารยาทที่เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ทั้งนี้ เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยส่วนรวม

ประเภทของการบริการ

ชัยณรงค์ สุวรรณสาร และคณะ (2537, หน้า 14) การบริการหรือการอำนวยความสะดวกให้กับผู้อื่นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. การบริการภายในองค์กร (Internal Service) หมายถึง การบริการให้แก่หน่วยงานตามลักษณะโครงสร้างภายในองค์กรหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ในองค์กร เพื่อสนับสนุนให้เกิดการบริการแก่ผู้อื่นภายนอกองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลักษณะการบริการภายในองค์กรนั้นมักเป็นไปตามบทบาทหน้าที่และภารกิจ

2. การบริการภายนอกองค์กร หรือกลุ่มเป้าหมาย (External Service) หมายถึง การให้บริการแก่บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกองค์กร เช่น หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ชุมชนในหลายรูปแบบ เช่น การจัดฝึกอบรม การจัดนิทรรศการ

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมระหว่างคนที่ให้บริการและคนรับบริการ เกิดจากการให้บริการนั้นมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ดีที่สุดจากทีมงานและระบบงานภายในองค์กรทั้งสองฝ่าย ที่สามารถสร้างสัมพันธ์ระหว่างกัน

การจัดระบบการบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ (พรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ, 2551)

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Satisfaction)

การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ โดยให้ผู้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุดที่จะทำได้ เพราะผู้ให้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริการการบริการและปฏิบัติงานบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการและสามารถแสดงพฤติกรรมที่สนองการบริการได้ตรงกันพอดี ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

ดังนั้น คุณภาพของการบริหารการบริการและการให้บริการของพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้องกับการคาดหวังของผู้รับบริการ และการพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ความสามารถ

เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนั้น สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการที่ดีก็เป็นปัจจัยที่มีควรละเลย การจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ที่ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยส่งเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation)

เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจแบบใดๆ ก็มักจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรับรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐานและรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับการคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้ หากบริการนั้นเกิดความคาดหวังที่มีอยู่เป็นที่ยอมรับว่าผู้รับบริการมักจะคาดหวังการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพ และแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีงาม ทั้งนี้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังนั้น จะแตกต่างกันแปรไปตามลักษณะของการบริการ

3. ความพร้อมในบริการ (Readiness)

ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและด้วยรูปแบบที่ต้องการความต้องการของบุคคล เป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการ จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคลากร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลันและรวดเร็ว

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values)

คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมา ไม่เอาเปรียบ และเกิดความรู้สึกประทับใจ เพราะการบริการที่ดีเยี่ยม จะทำให้ผู้รับบริการได้รับคุณค่าจากการบริการนั้นอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest)

การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม มีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญที่สุด ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม ผู้ให้บริการจะต้องให้ความสนใจโดยเสมอภาคกัน

ดังนั้น การปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติตลอดเวลา ในกรณีที่ผู้รับบริการมาพร้อมกันหลายคน ควรมีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy)

การต้อนรับผู้รับบริการด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยน ของผู้ให้บริการ แสดงถึงอัธยาศัยของความเป็นมิตร และบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับคุณสมบัติของผู้

ให้บริการและพฤติกรรมบริการที่ดี จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยจิตไมตรีแก่ผู้รับบริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพที่สง่างามมีชีวิตชีวา ยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency)

ความสำเร็จของการบริการ ขึ้นอยู่กับการบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนดปรัชญาการบริการ หรือแผนในการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการ ปฏิบัติการตอบสนองและความประทับใจของผู้รับบริการ ซึ่งเริ่มต้นจากการวิเคราะห์วิจัยความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการรวมทั้งรูปแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจขณะปฏิบัติงาน การตรวจสอบและปรับปรุงการดำเนินงานบริการอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้มาตรฐานคุณภาพงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

3. ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้รับการสถาปนาขึ้นในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ซึ่งดูเหมือนจะเป็นมหาวิทยาลัยใหม่ในสายตาของคนทั่วไป แต่ความจริงแล้วมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนาน และจัดเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียงและมีความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพมาเป็นเวลาช้านาน จากเดิมที่รวมตัวอยู่กับสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งเป็น สถานศึกษาที่จัดการเรียนการสอนสายวิชาชีพ อันประกอบด้วย วิทยาเขตต่าง ๆ มากกว่า 35 วิทยาเขตทั่วประเทศ และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนสถานภาพจาก สถาบันมาเป็นมหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2548 ก็ได้มีการรวมกลุ่มวิทยาเขตในสังกัดแยกออกเป็น 9 มหาวิทยาลัย และหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่แยกอิสระออกมา ก็คือ **มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร** จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นมหาวิทยาลัยที่อยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยวิทยาเขตเดิม 5 แห่ง ที่มีพื้นที่ไม่ห่างไกลกันนัก ได้แก่ วิทยาเขตเทเวศร์ , วิทยาเขตโชติเวช , วิทยาเขตพณิชยการพระนคร , วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ , วิทยาเขตพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยยังคงยึดมั่นในการสร้างบัณฑิตนักปฏิบัติ ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยแบ่งการจัดการเรียนการสอน ออกเป็น 9 คณะ ได้แก่

10. คณะบริหารธุรกิจ
11. คณะศิลปศาสตร์
12. คณะวิศวกรรมศาสตร์
13. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
14. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
15. คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์
16. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
17. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ
18. คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น

วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยชั้นนำแห่งโลกอาชีพ (A Leading University for Diverse Careers)

พันธกิจของมหาวิทยาลัย (Mission Statement)

1. จัดการศึกษาที่มุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล
2. บริหารจัดการองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาล
3. ให้บริการงานวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างและพัฒนาอาชีพโดยยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
4. ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และรักษาสีงแวดล้อม
5. สร้างงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์นวัตกรรม เพื่อถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ภาคการผลิตและภาคบริการ

อัตลักษณ์ (Identity)

บัณฑิตนักปฏิบัติ ใฝ่รู้ สู้งาน เชี่ยวชาญเทคโนโลยี มีคุณธรรม

เอกลักษณ์ (Uniqueness)

มหาวิทยาลัยแห่งโลกอาชีพ (University for Diverse Careers)

เป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย

1. จัดการศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยีที่สามารถแข่งขันได้ในระดับอาเซียน/นานาชาติ
2. ผลิตบัณฑิตให้เป็นคนดี คนเก่ง และมีทักษะในการดำรงชีวิตที่ดี
3. มีระบบบริหารจัดการที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบประกันคุณภาพสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษา
5. เป็นแหล่งให้บริการและวิชาชีพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคม

6. สร้างจิตสำนึกและสร้างค่านิยมให้เกิดความรักในศิลปวัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่น และรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

7. จำนวนผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพและนำไปต่อยอดได้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดให้มีการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ซึ่งในแต่ละปีมีจำนวนนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาต่อในอัตราที่เพิ่มขึ้น จึงมีความจำเป็นในการจัดบริการแก่นักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษา มีการจัดการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการพัฒนาการเรียนรู้นักศึกษามีการจัดบริการด้านกายภาพ การบริการของสถานพยาบาลที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา มีการจัดบริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ฯลฯ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

งานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา อยู่ในสังกัด กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริการหรือกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจัดให้มีขึ้นเพื่อตอบสนองความจำเป็นต่อการศึกษา และการดำเนินชีวิตโดยทั่วไปในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อันจะส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา งานประกันภัยอุบัติเหตุนักศึกษา งานตรวจโรคและเอกซเรย์นักศึกษาใหม่ งานจัดหาอาหารระหว่างเรียน งานด้านการขอผ่อนผันการเกณฑ์ทหารหรือการศึกษาวิชาทหาร (ร.ด.) งานศูนย์พยาบาล เป็นต้น

ภาระงานของงานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา

งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประสานกองทุน เพื่อจัดสรรงบประมาณ และจำนวนทุนให้แก่นักศึกษา และจัดสรรให้ 9 คณะในสังกัดตามสัดส่วนที่ได้รับการจัดสรร โดยทั้ง 9 คณะ มีหน้าที่ เก็บประวัติการได้รับทุนของนักศึกษา, ดำเนินการบันทึกฐานข้อมูลกองทุน กยศ., ติดตามผลการเรียนของนักศึกษา ให้เป็นไปตามเงื่อนไขของกองทุน, จัดทำรายงานสถานภาพการจัดการศึกษา (University Profile) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อจัดส่งข้อมูลที่จำเป็นให้กับกองทุน และธนาคารที่ร้องขอ และรวบรวมหลักฐานประกอบการกู้ยืมส่งกองทุน

งานประกันภัยอุบัติเหตุนักศึกษา

ดำเนินการจัดหาบริษัทผู้รับประกันอุบัติเหตุนักศึกษา ทั้ง 9 คณะในสังกัด (ประสานกับ กองคลัง), ศึกษาเอกสารสัญญาประกันภัย จัดทำสัญญาประกันภัยและประกันสุขภาพ, ติดต่อประสานงานกับบริษัทประกันภัยเรื่องโรงพยาบาลที่เข้าร่วม, ดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหม

ทดแทน กรณีเกิดอุบัติเหตุหรือกรณีมีปัญหาด้านสุขภาพ, จัดทำเอกสารชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษารับทราบกรณีเกิดอุบัติเหตุโดยประสานงานกับคณะหรือหน่วยงานในสังกัด และจัดทำบันทึกการเกิดอุบัติเหตุของนักศึกษา เพื่อศึกษาข้อมูล และจัดทำรายงานผล

งานตรวจโรคและเอกซเรย์นักศึกษาใหม่

ดำเนินการจัดหาสถานบริการในการตรวจสุขภาพ ทั้ง 9 คณะในสังกัด (ประสานกับ กองคลัง), ศึกษาเอกสารประกอบการให้บริการ, จัดทำสัญญาการตรวจสุขภาพนักศึกษาใหม่, ติดต่อประสานงานกับสถานบริการที่ตรวจสุขภาพ, จัดทำเอกสารชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้กับนักศึกษารับทราบถึงกำหนดการและขั้นตอน หรือกระบวนการการตรวจสุขภาพนักศึกษาใหม่ ประจำแต่ละศูนย์ โดยประสานงานกับคณะหรือหน่วยงานในสังกัด และจัดส่งรายงานผลการตรวจสุขภาพนักศึกษาใหม่ให้กับคณะในสังกัด

งานจัดหางานทำระหว่างเรียน

บริการจัดหางานพิเศษ (Part Time Job) ทั้ง 9 คณะในสังกัด เพื่อสร้างรายได้ให้นักศึกษาระหว่างเรียนและปิดภาคเรียน เป็นการแบ่งเบาภาระด้านการเงินของครอบครัว, ประสานความร่วมมือกับคณะในสังกัดมหาวิทยาลัยในการสร้างงาน, ประสานความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, วิเคราะห์ปัญหาการทำงานระหว่างเรียน, ศึกษาผลกระทบการทำงานระหว่างเรียนของนักศึกษา และปรับปรุงพัฒนาขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

งานด้านการขอผ่อนผันการเกณฑ์ทหารหรือการศึกษาวิชาทหาร (ร.ด.)

ดำเนินการขอผ่อนผันการเข้ารับราชการเพื่อลาศึกษาต่อ, ดำเนินการขอผ่อนผันเข้ารับราชการเป็นทหารกองประจำการระหว่างการศึกษาหรือเรียนรู้ (การเกณฑ์ทหาร), ดำเนินการขอผ่อนผันการระดมพลหรือความพร้อมในการเรียกพล, ดำเนินการจัดการเรียนวิชาทหาร อาทิเช่น การประสานงานกับกรมรักษาดินแดน ต่างๆ

งานศูนย์พยาบาล

ดำเนินการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ทั้ง 9 คณะในสังกัด โดยให้บริการทั้งหมด 3 ศูนย์ ได้แก่ 1. ศูนย์พยาบาลเทเวศร์ 2. ศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร 3. ศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ จัดตั้งตามโครงการพัฒนาส่งเสริมสุขภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประจำปีงบประมาณ 2551

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษร มาลา (2550) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน ทั้ง 5 งาน คือ งานบริการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา งานบริการทุนการศึกษา งานบริการพยาบาล และงานบริการกิจกรรมและชมรมนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรีของสถาบันการbinพลเรือนที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2549 จำนวน 280 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test และ F-test ทดสอบรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe's method) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือนในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการbinพลเรือน โดยจำแนกตามเพศและระดับชั้นปีของนักศึกษา คือ ความพึงพอใจของนักศึกษาชายและนักศึกษาหญิงในภาพรวมไม่พบความแตกต่าง และความพึงพอใจของนักศึกษาระดับชั้นปีที่แตกต่างกันในภาพรวมพบว่ามี ความแตกต่างกัน

ประสงค์ อุทัย, เกษมชาติ อุทัย, วัฒนา เอกปมิตศิลป์, วรณิกา อุทัย และ สมบัติ ทิทธิทรัพย์ (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านเวลาในการให้บริการ ด้านข้อมูล และด้านอาคารและสถานที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3-4 มหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2551 จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยนักศึกษามีความพึงพอใจในด้านเวลาในการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากร ด้านข้อมูล และด้านอาคารและสถานที่ ตามลำดับ

ประสงค์ ไทยสง่า, พลากร ชาญณรงค์ และ สามารถ เขียวปั้น (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่ 1-4 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซีและมอร์แกน แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นได้จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test One Way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี (Scheffe's method) พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา และด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษา มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า การจำแนกตามเพศและชั้นปีของนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน และการจำแนกตาม คณะวิชา พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมพร ภูขานี (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ชั้นปีที่ 3 -4 จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ One Way ANOVA กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยรวมและในแต่ละด้าน พบว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ ชั้นปี ที่ศึกษาและประเภทการมาเรียน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นักศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ควรติดเครื่องปรับอากาศบริเวณที่ติดต่อกันและที่นั่งพักรอเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ควรมีมนุษยสัมพันธ์

และแนะนำนักศึกษาที่มาขอรับบริการด้วยวาจาไพเราะ ยิ้มแย้ม ไม่ปัดความรับผิดชอบระหว่างเจ้าหน้าที่ ด้านวิธีการและขั้นตอนการให้บริการ ควรปรับปรุงขั้นตอนของการให้บริการ การศึกษาให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่รวดเร็วและรวดเร็ว (One-Stop-Service) และดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาแนะแนว ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของงานบริการ การศึกษาให้รวดเร็ว สม่่าเสมอและหลายช่องทาง เช่น ติดประกาศหลายๆ บอร์ด เสียงตามสายของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผ่นพับ โปสเตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาทราบอย่างทั่วถึง

พริภา บรรจงแจ่ม และคณะ (2551) ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมชัชนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์การศึกษาจันทรเกษมชัชนาท และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการในด้านการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์จันทรเกษมชัชนาท และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมรวมถึงปรับปรุงในด้านการแก้ปัญหา เรื่องผลการเรียนของนักศึกษาภาคปกติให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับชั้นปี คณะวิชา โดยวิธีการวิจัยด้วยวิธีการสำรวจ คือ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 ตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ วิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ และฐานนิยม วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ส่วนใหญ่อายุ 19 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ผู้ตอบแบบสอบถามเรียนในระดับชั้นปีที่ 1 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเรียนคณะวิทยาการจัดการจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 ด้านความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง โดยมีในเรื่องการให้บริการที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ เรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เรื่องการให้การแก้ปัญหาด้านกองทุน กยศ. ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 เรื่องการให้คำปรึกษาด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เรื่องภาพรวมของเจ้าหน้าที่ให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เรื่องการให้บริการด้านการลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 เรื่องการให้คำปรึกษาด้านการลงทะเบียนของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เรื่องความสนใจในการแก้ปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียมของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 เรื่องระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาในแต่ละเรื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และเรื่องการให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาชายและนักศึกษาหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษมศูนย์ชัชนาท ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1

ตารางสรุปประเด็นวิจัย

ตารางที่ 1

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่ม ตัวอย่าง	เครื่องมือ
			อิสระ	ตาม		
เกษร มาลา (2550)	ความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่ มีต่อการ ให้บริการ ในงานกิจการ นักศึกษาของ สถาบันการบิ นพลเรือน	1)เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการใน งานกิจการนักศึกษา ของสถาบันการบิ นพลเรือน 2)เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ ให้บริการในงาน กิจการนักศึกษา ของสถาบัน การบิ นพลเรือนโดย จำแนกตามสถานภาพ ของนักศึกษา	- เพศ - ระดับ ชั้นปี	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ที่มีต่อการให้ บริการในงาน กิจการ นักศึกษา ทั้ง 5 ด้าน คือ - การปฐมนิเทศ -แนะแนวและ ให้คำปรึกษา -บริการทุน การศึกษา -การพยาบาล -กิจกรรมและ ชมรมนักศึกษา	นักศึกษา ระดับปริญญา ตรี ของ สถาบัน การบิ นพลเรือน โดยการสุ่ม แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า
ประสงค์, เกษม- ชาติ, วัฒนา, วรรณิภา และ สมบัติ (2551)	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ที่มีต่อการ ให้บริการของ มหาวิทยาลัย ธนบุรี	เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ ของมหาวิทยาลัย ธนบุรีใน 4 ด้าน ด้านบุคลากร ด้านเวลาในการ ให้บริการ ด้านข้อมูลและ ด้านอาคารและสถานที่	- ชั้นปี - คณะ	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ที่มีต่อการให้ บริการของ มหาวิทยาลัย ธนบุรีซึ่งแบ่ง ออกเป็น 4 ด้าน ด้านบุคลากร ด้านเวลาใน การให้บริการ ด้านข้อมูล และด้านอาคาร และสถานที่	นักศึกษา ชั้นปีที่ 3-4 มหาวิทยาลัย ธนบุรี โดยการสุ่ม แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่ม ตัวอย่าง	เครื่องมือ
			อิสระ	ตาม		
ประสงค์, พลากร และ สามารถ (2551)	ความพึงพอใจ ของนักศึกษาที่ มีต่อการบริการ ของกองพัฒนา- นักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูล- สงคราม	1)เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษา ที่มีต่อการบริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม 2)เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ นักศึกษาที่มีต่อการ บริการของ กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ- พิบูลสงคราม จำแนก ตามเพศ ชั้นปี และ คณะวิชา	- เพศ - ชั้นปี - คณะวิชา	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ที่มีต่อการ บริการของ กองพัฒนา- นักศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูล- สงคราม 7 ด้าน -การให้บริการ อย่างเสมอภาค -การให้บริการ อย่างทันเวลา -การให้บริการ อย่างเพียงพอ -การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง -การให้บริการ อย่างก้าวหน้า -เจ้าหน้าที่ให้ บริการ -สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	นักศึกษา ชั้นปีที่1-4 มหาวิทยาลัย ราชภัฏพิบูล- สงคราม โดยการสุ่ม แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า
สมพร ภูษานิ (2551)	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ระดับปริญญา- ตรี ที่มีต่อการ ให้บริการ ของงานบริการ การศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง	1)เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี ที่มี ต่อการให้บริการของ งานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง	- เพศ - ชั้นปี - ประเภท การ มาเรียน	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ระดับปริญญา- ตรี ที่มีต่องาน บริการ การศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง 4 ด้าน	นักศึกษา คณะ นิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง ชั้นปีที่ 3-4 ซึ่งลงทะเบียน เรียนในภาค เรียนที่ 2	แบบสอบถาม แบบมาตร ประมาณค่า

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	ประเด็นวิจัย	วัตถุประสงค์	ตัวแปร		กลุ่ม ตัวอย่าง	เครื่องมือ
			อิสระ	ตาม		
สมพร ภูขำนิ (2551) (ต่อ)		2) เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของ นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี ที่มีต่อการใช้บริการ ของงานบริการการ ศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง		ได้แก่ - สถานที่และ สิ่งแวดล้อม - การบริการ ของเจ้าหน้าที่ - วิธีการและ ขั้นตอนการ ให้บริการ - การให้ข้อมูล ข่าวสารและ การบริการ แนะแนว	โดยการสุ่ม ตัวอย่างแบบ เจาะจง (Purposive Sampling)	
พรวิภา บรรจง- แจ่ม และคณะ (2551)	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ภาคปกติที่มีต่อ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทร- เกษมชัยนาท	1) เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของนักศึกษา ภาคปกติที่มีต่อการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ การศึกษาจันทร์เกษม ชัยนาท 2) เพื่อเปรียบเทียบ การให้บริการในด้าน การประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์จันทร์ เกษมชัยนาทและ มหาวิทยาลัยราชภัฏ- จันทรเกษม รวมถึง ปรับปรุงในด้านการ แก้ปัญหาเรื่องผลการ เรียนของนักศึกษา ภาคปกติให้มีความ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น	- เพศ - อายุ - ระดับ ชั้นปี - คณะวิชา	ความพึงพอใจ ของนักศึกษา ภาคปกติที่มีต่อ การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ การศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏจันทร- เกษมชัยนาท	นักศึกษา ภาคปกติ โดยการสุ่ม แบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)	แบบสอบถาม แบบมาตรา ประมาณค่า

ตารางสรุปประเด็นวิจัย

ตารางที่ 2

ผู้วิจัย (ปี)	เพศ	อายุ	ชั้นปี	สาขาวิชา	คณะวิชา	ระดับการศึกษา	ประเภทนักศึกษา	ประเภทการมาเรียน	ตัวแปรตาม
เกษร มาลา (2550)	/		/						ความพึงพอใจต่อการบริการ 5 ด้าน
ประสงค์, เกษมชาติ, วัฒนา, วรณิภา และสมบัติ (2551)			/		/				ความพึงพอใจต่อการบริการ 4 ด้าน
ประสงค์, พลากร และสามารถ (2551)	/		/		/				ความพึงพอใจต่อการบริการ
สมพร ภูขำนิ (2551)	/		/					/	ความพึงพอใจต่อการบริการ 4 ด้าน
พรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ (2551)	/	/			/				ความพึงพอใจต่อการบริการ

สรุป กรอบแนวคิดที่นำมาใช้ในการสร้างกรอบงานวิจัยนี้

ตัวแปรอิสระ จากผลงานวิจัยที่ได้ทบทวนมาในตารางที่ 2 ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ประสงค์ ไทยสง่า, พลากร ชาญณรงค์ และสามารถ เขียวปิ่น (2551) ซึ่งพบว่า เพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา มาสร้างเป็นตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม ได้แนวความคิดของ โคร์แมน (Korman, A.K., 1977 อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, หน้า 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

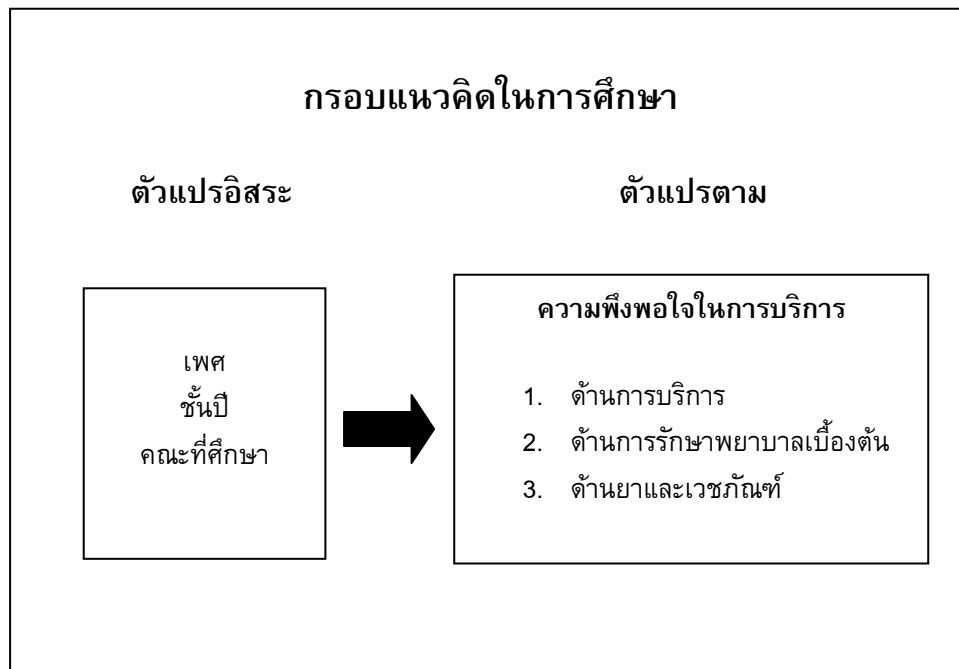
โดยจะแบ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจที่มีการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการบริการ
2. ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น

3. ด้านยาและเวชภัณฑ์

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้ารับบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามเพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

6. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
7. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
8. การเก็บรวบรวมข้อมูล
9. การวิเคราะห์ข้อมูล
10. การแปลความ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ นักศึกษาทั้ง 9 คณะ ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 10,846 คน (ข้อมูล : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2556)

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างของนักศึกษาทุกชั้นปี ทั้ง 9 คณะ ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี สังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 386 คน โดยใช้สูตรการหากกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Yamane (Yamane, 1973: 725) และกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่าง หรือยอมให้ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

(ในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่า } n &= \frac{10,846}{1 + (10,846 \times (.05))^2} \\ &= 385.70\end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าขนาดของประชากรในสูตร จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 386 คน
กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นคณะที่ศึกษา โดยใช้คำนวณสัดส่วนตัวอย่างตาม
ขนาดของประชากร (Proportional to Size) โดยคำนวณตามสูตร ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนนักศึกษาแต่ละคณะ}}{\text{จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีทั้งหมดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร}}$$

จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะที่ศึกษา โดยคำนวณเป็น
สัดส่วนกับขนาดประชากร ได้ดังนี้

ตารางศูนย์พยาบาล

ตารางที่ 3 ศูนย์พยาบาลเทเวศร์

คณะ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	881	31
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	813	29
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	1,622	58
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	437	16
รวม	3,753	134

ตารางที่ 4 ศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร

คณะ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะบริหารธุรกิจ	3,415	121
คณะศิลปศาสตร์	850	30
คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	465	17
รวม	4,730	168

ตารางที่ 5 ศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ

คณะ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
คณะวิศวกรรมศาสตร์	2,016	72
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	347	12
รวม	2,363	84

ตารางที่ 6 ศูนย์พยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ศูนย์	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ศูนย์เทเวศร์	3,753	134
ศูนย์พัฒนวิชาการพระนคร	4,730	168
ศูนย์พระนครเหนือ	2,363	84
รวม	10,846	386

ที่มาของข้อมูลประชากร : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ภาคเรียนที่ 2
ปีการศึกษา 2556

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident Sampling) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาทั้ง 3 ศูนย์ (9 คณะ) ในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ใช้บริการของงานพยาบาลในแต่ละศูนย์ ซึ่งจะเก็บข้อมูลให้ครบ 386 คน ดังตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) มี 3 ด้าน คือ

ด้านการบริการ	จำนวน 8 ข้อ
ด้านการรักษาพยาบาล	จำนวน 8 ข้อ
ด้านยาและเวชภัณฑ์	จำนวน 8 ข้อ

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยมีลักษณะข้อคำถามปลายเปิด (Open Ended)

การสร้างเครื่องมือในการทำวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากนั้น นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ รวม 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น และด้านยาและเวชภัณฑ์

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น มาหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านได้แก่

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. นางประดิษฐา นาครักษา | ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา
กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร |
| 2. นางสาวสโรชา หัตถกรรม | หัวหน้างานสวัสดิการและการบริการนักศึกษา
กองพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร |
| 3. นางสาวพัฒนา อินตะแพร่ | พยาบาลวิชาชีพประจำศูนย์เฝ้าระวัง |

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ รวบรวมความคิดและคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ และหาดัชนีความสอดคล้อง (Content validity index : CVI) ได้เท่ากับ 0.92

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับนักศึกษา จำนวน 30 คน และนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach's alpha ซึ่งได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ไม่น้อยกว่า 0.70 โดยค่า reliability ของแบบสอบถามนี้ได้เท่ากับ 0.94 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไปให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างทำด้วยตนเอง ในการตอบแบบสอบถาม จำนวน 386 ชุด โดยผู้วิจัยได้อธิบายวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับจากการให้ข้อมูลของนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจความสำคัญของการวิจัยและตั้งใจตอบแบบสอบถามมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย มีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม

1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์

ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สำหรับการวิจัย

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐาน โดยใช้สถิติ ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage)

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น และด้านเวชภัณฑ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้นำข้อมูลมาแจก

แจกความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2.3 ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ค่าสถิติ t-test One – Way ANOVA กรณีพบว่ามีความสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ (Scheffe's Method)

2.4 การวิเคราะห์ลักษณะข้อคำถามปลายเปิด (Open Ended) จะใช้วิธีโดยการวิเคราะห์สรุปแบบอุปนัย (Analysis Induction) คือ เป็นการนำข้อมูลเชิงรูปธรรมที่ได้มาทำการสรุปเพื่อวิเคราะห์หาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น

การแปลความ

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{สูตรการหาอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้ารับบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการของงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 386 คน และมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 386 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	223	57.77
หญิง	163	42.23
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.77 และ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.23

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	43	11.14
ชั้นปีที่ 2	109	28.24
ชั้นปีที่ 3	146	37.82
ชั้นปีที่ 4	88	22.80
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 37.82 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.24 ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 22.80 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 11.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
บริหารธุรกิจ	121	31.35
ศิลปศาสตร์	30	7.77
วิศวกรรมศาสตร์	72	18.65
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	31	8.03
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	29	7.51
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	58	15.03
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	12	3.11
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	16	4.15
อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	17	4.40
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 9 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นคณะ บริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.35 รองลงมา คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 18.65 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 15.03 และคณะที่น้อยที่สุด คือ คณะ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 3.11

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามศูนย์พยาบาลที่ได้รับบริการ

ศูนย์พยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
เทเวศร์	134	34.72
พณิชยการพระนคร	168	43.52
พระนครเหนือ	84	21.76
รวม	386	100.00

จากตารางที่ 10 ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นศูนย์ พยาบาลพณิชยการพระนคร คิดเป็นร้อยละ 43.52 รองลงมา คือ ศูนย์พยาบาลเทเวศร์ คิดเป็นร้อยละ 34.72 และ ศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ คิดเป็นร้อยละ 21.76 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการงาน
พยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการ
จัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น								
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	$\bar{X}$	$S.D.$	แปล ความ	อันดับ
1 เจ้าหน้าที่ มีความพร้อม ในการให้บริการการรักษา พยาบาลได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และมีความรวดเร็วในการ ให้บริการ	68 (17.62)	115 (29.79)	158 (40.93)	44 (11.40)	1 (0.26)	3.53	0.92	มาก	2
2 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการ ตอบข้อสงสัยและปัญหา ต่างๆ ในการรักษา พยาบาลด้วยความ เต็มใจ	63 (16.32)	112 (29.02)	147 (38.08)	57 (14.77)	7 (1.81)	3.44	1.00	มาก	4
3 เจ้าหน้าที่ มีความ เสมอภาคเท่าเทียมกันใน การให้บริการโดยไม่ เลือกปฏิบัติ	37 (9.59)	115 (29.79)	146 (37.82)	69 (17.88)	19 (4.92)	3.21	1.00	ปาน กลาง	8
4 เจ้าหน้าที่ มีการให้เกียรติ ผู้ใช้บริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีวาจาที่สุภาพในการ ให้บริการ	49 (12.69)	127 (32.90)	137 (35.49)	70 (18.13)	3 (0.78)	3.39	0.95	ปาน กลาง	5
5 เจ้าหน้าที่ มีการกำหนด มาตรฐานระบบงาน รักษาพยาบาล	74 (19.17)	118 (30.57)	130 (33.68)	57 (14.77)	7 (1.81)	3.51	1.02	มาก	3
6 เจ้าหน้าที่ มีขั้นตอนการ บริการที่ชัดเจน	73 (18.91)	141 (36.53)	131 (33.94)	25 (6.48)	16 (4.51)	3.60	1.00	มาก	1
7 เจ้าหน้าที่ มีการบันทึก ข้อมูลผู้ใช้บริการใน เวชระเบียน	36 (9.33)	136 (35.23)	154 (39.90)	60 (15.54)	0 (0.00)	3.38	0.85	ปาน กลาง	6

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการบริการ (ต่อ)

ด้านการบริการ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง				
8 เจ้าหน้าที่ มีการปรับปรุงคุณภาพให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	27 (6.99)	123 (31.87)	152 (39.38)	76 (19.69)	8 (2.07)	3.22	0.91	ปานกลาง	7
ภาพรวม						3.40	0.36	มาก	-

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านการบริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.36) และเมื่อพิจารณารายข้อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ มีขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 1.00) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ มีความพร้อมในการให้บริการการรักษาพยาบาลได้อย่างทันทั่วทั้งที่ และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.92) สำหรับอันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ มีการกำหนดมาตรฐานระบบงานรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 1.02) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.00)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านการรักษายาบาลเบื้องต้น

ด้านการรักษายาบาลเบื้องต้น	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง					
1 เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ ในการรักษายาบาลเบื้องต้นได้	83 (21.50)	154 (39.90)	119 (30.83)	30 (7.77)	0 (0.00)		3.75	0.88	มาก	2
2 เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการรักษายาบาลเบื้องต้นได้อย่างเต็มที่	96 (24.87)	134 (34.72)	138 (35.75)	18 (4.66)	0 (0.00)		3.80	0.86	มาก	1
3 เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถในการวินิจฉัยโรคเบื้องต้นได้	46 (11.92)	125 (32.38)	143 (37.05)	69 (17.88)	3 (0.78)		3.37	0.93	ปานกลาง	7
4 เจ้าหน้าที่ มีการติดตามรักษายาบาลอย่างต่อเนื่อง	35 (9.07)	149 (38.60)	141 (35.53)	60 (15.54)	1 (0.26)		3.41	0.86	มาก	5
5 เจ้าหน้าที่ มีความรู้และความชำนาญในการรักษายาบาลเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี	49 (12.69)	155 (40.16)	148 (38.34)	33 (8.55)	1 (0.26)		3.56	0.82	มาก	4
6 เจ้าหน้าที่ สามารถจ่ายยาและเวชภัณฑ์เบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	60 (15.54)	172 (44.56)	115 (29.79)	39 (10.10)	0 (0.00)		3.66	0.86	มาก	3
7 เจ้าหน้าที่ มีการจัดระบบการบริการที่พร้อมเสมอกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	46 (11.92)	144 (37.31)	145 (37.56)	49 (12.69)	2 (0.52)		3.41	0.88	มาก	6
8 เจ้าหน้าที่ มีการเฝ้าระวังการติดเชื้อในสถานศึกษา	37 (9.59)	101 (26.17)	127 (32.90)	88 (22.80)	33 (8.55)		3.05	1.10	ปานกลาง	8
ภาพรวม							3.50	0.40	มาก	-

จากตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านการรักษายาบาลเบื้องต้น พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $S.D. = 0.40$) และเมื่อพิจารณารายข้อ ได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างเต็มที่ เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.80$, $S.D. = 0.86$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ มีความน่าเชื่อถือ ในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นได้ ($\bar{X} = 3.75$, $S.D. = 0.88$) สำหรับอันดับที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่ สามารถจ่ายยาและเวชภัณฑ์เบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.66$, $S.D. = 0.86$) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ มีการเฝ้าระวังการติดเชื้อในสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.05$, $S.D. = 1.10$)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ด้านยาและเวชภัณฑ์

ด้านยาและเวชภัณฑ์	ระดับความคิดเห็น								
	เห็นด้วยอย่างย้ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างย้ง	$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
1 มียาและเวชภัณฑ์ และอุปกรณ์การแพทย์ที่มีมาตรฐาน	59 (15.28)	116 (30.05)	152 (39.38)	53 (13.73)	6 (1.55)	3.44	0.96	มาก	2
2 มียาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย	67 (17.36)	101 (26.17)	156 (40.41)	45 (11.66)	17 (4.40)	3.40	1.04	มาก	3
3 มียาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ทางรักษาที่เพียงพอและมีความพร้อมในการใช้งาน	50 (12.95)	149 (38.60)	129 (33.42)	55 (14.25)	3 (0.78)	3.49	0.91	มาก	1
4 มียาและเวชภัณฑ์ ที่มีคุณสมบัติเดียวกันหลากหลายเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีอาการแพ้ยาในเวชภัณฑ์บางชนิด	22 (5.70)	96 (24.87)	161 (41.71)	104 (26.94)	3 (0.78)	3.08	0.87	ปานกลาง	8
5 มีการเตรียมยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ สำหรับการให้บริการอย่างทันท่วงที	52 (13.47)	127 (32.90)	129 (33.42)	72 (18.65)	6 (1.55)	3.38	0.98	ปานกลาง	4
6 มีการตรวจสอบวันหมดอายุของยาและเวชภัณฑ์	46 (11.92)	130 (33.68)	107 (27.72)	76 (19.69)	27 (6.99)	3.24	1.11	ปานกลาง	6
7 มีการบันทึกข้อมูลยาและเวชภัณฑ์ในห้องพยาบาลอย่างเป็นปัจจุบันและมีการจัดทำสถิติการใช้ยาและเวชภัณฑ์	45 (11.66)	104 (26.94)	102 (26.42)	107 (27.72)	28 (7.25)	3.08	1.14	ปานกลาง	7

8	มีการเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ ที่ให้ความรู้ และมีความถูกต้อง	68 (17.62)	100 (25.91)	106 (27.46)	100 (25.91)	12 (3.11)	3.29	1.12	ปานกลาง	5
ภาพรวม							3.29	0.45	ปานกลาง	-

จากตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในด้านยาและเวชภัณฑ์ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.45) และเมื่อพิจารณารายข้อ ได้ดังนี้

มียาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ทางการแพทย์ที่เพียงพอและมีความพร้อมในการใช้งาน เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.91) รองลงมาคือ มียาและเวชภัณฑ์ และอุปกรณ์การแพทย์ที่มีมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.96) สำหรับอันดับที่ 3 คือ มียาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 1.04) และอันดับสุดท้าย มียาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณสมบัติเดียวกันหลากหลายเพื่อรองรับผู้ใช้บริการที่มีอาการแพ้ยาในเวชภัณฑ์บางชนิด ($\bar{X} = 3.08$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ด้านยาและเวชภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1 ด้านการบริการ	3.40	0.36	มาก	2
2 ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น	3.50	0.40	มาก	1
3 ด้านยาและเวชภัณฑ์	3.29	0.45	ปานกลาง	3
รวม	3.40	0.26	มาก	-

จากตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความ และการจัดอันดับของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.26) โดยด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น เป็นอันดับ 1 ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.36) และอันดับสุดท้าย คือ ด้านยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.45)

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของนักศึกษา
ต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
จำแนกตามเพศ ชั้นปี คณะที่ศึกษา

สมมติฐานที่ 1

นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงานพยาบาล
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เพศ	จำนวน	($\bar{X}$)	(S.D.)	t	Sig.
ชาย	223	3.44	0.27	1.76	0.79
หญิง	163	3.35	0.24		

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 พบว่า นักศึกษาเพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.44$, S.D. = 0.27) และนักศึกษาเพศหญิงมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.35$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ จากการทดสอบด้วยสถิติ t-test พบว่า ค่า Sig = 0.79 แสดงว่านักศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	($\bar{X}$)	($S.D.$)
ชั้นปีที่ 1	3.34	0.24
ชั้นปีที่ 2	3.45	0.23
ชั้นปีที่ 3	3.39	0.28
ชั้นปีที่ 4	3.39	0.26
รวม	3.40	0.26

จากตารางที่ 16 พบว่าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.40$, $S.D. = 0.26$) นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.45$, $S.D. = 0.23$) รองลงมาคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ($\bar{X} = 3.39$, $S.D. = 0.28$) นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ($\bar{X} = 3.39$, $S.D. = 0.26$) และ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ($\bar{X} = 3.34$, $S.D. = 0.24$) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามชั้นปี

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	$Sig.$
ระหว่างกลุ่ม	3	0.44	0.14	2.17	0.090
ภายในกลุ่ม	382	25.92	0.06		
รวม	385	26.36			

* $p < .05$

จากตารางที่ 17 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ค่า $Sig = 0.090$ แสดงว่านักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (*S.D.*) ของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคณะ

คณะ	($\bar{X}$)	(<i>S.D.</i>)
บริหารธุรกิจ	3.21	0.20
ศิลปศาสตร์	3.22	0.19
วิศวกรรมศาสตร์	3.62	0.16
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	3.43	0.22
เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	3.50	0.19
เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	3.46	0.22
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	3.71	0.15
สถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	3.60	0.23
อุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น	3.34	0.17
รวม	3.40	0.26

จากตารางที่ 18 พบว่าในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 3.40, *S.D.* = 0.26) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.71, *S.D.* = 0.15) รองลงมาคือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ($\bar{X}$ = 3.62, *S.D.* = 0.16) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ($\bar{X}$ = 3.60, *S.D.* = 0.23) และ คณะบริหารธุรกิจ ($\bar{X}$ = 3.21, *S.D.* = 0.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามคณะ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	8	11.20	1.40	34.83	0.000*
ภายในกลุ่ม	377	15.15	0.04		
รวม	385	26.36			

**p* < .05

จากตารางที่ 19 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ค่า $Sig = 0.000$ แสดงว่า นักศึกษาที่มีคณะต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อไป

ตารางที่ 20 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคณะกับความพึงพอใจของนักศึกษา
ที่มีต่อการบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
พระนคร จำแนกตามคณะ

คณะ	— (X)	บริหาร ธุรกิจ	ศิลป- ศาสตร์	วิศวกรรม- ศาสตร์	ครุศาสตร์ อุตสาหกรรม	เทคโนโลยี สื่อสาร มวลชน	เทคโนโลยี คหกรรม- ศาสตร์	วิทยา- ศาสตร์ และ เทคโนโลยี	สถาปัตย- กรรม ศาสตร์ และการ ออกแบบ	อุตสาหกรรม สิ่งทอ และ ออกแบบ แฟชั่น
บริหารธุรกิจ	3.21	-	0.006	0.401*	-0.210	-0.284	-0.248	-0.490	-0.383	-0.122
ศิลปศาสตร์	3.22		-	-0.407*	-0.217	-0.291	-0.255	-0.497	-0.389	-0.128
วิศวกรรมศาสตร์	3.62			-	0.190	0.116	0.152	-0.897	0.179	0.278
ครุศาสตร์ อุตสาหกรรม	3.43				-	-0.074	-0.038	-0.280*	0.172	0.088
เทคโนโลยี สื่อสารมวลชน	3.50					-	0.035	-0.206*	-0.098	0.162
เทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์	3.46						-	-0.241	-0.134	0.126
วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.71							-	0.107	0.368
สถาปัตยกรรม- ศาสตร์และการ ออกแบบ	3.60								-	0.261
อุตสาหกรรม สิ่งทอและ ออกแบบ	3.34									-

* $p < .05$

จากตารางที่ 20 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ เชฟเฟ (Scheffe') พบว่า นักศึกษาที่มีคณะ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 คู่ ได้แก่

1. คณะบริหาร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มากกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์

2. คณะศิลปศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร น้อยกว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์
3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร น้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
4. คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร น้อยกว่า คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ตารางที่ 21 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2 นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3 นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 21 ผลสรุปการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และ ชั้นปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักศึกษามีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการรวบรวมและสรุปความคิดเห็นจากข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended) นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 22 ข้อเสนอแนะ จากข้อคำถามปลายเปิดของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของงาน
พยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ด้าน	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
การบริการ	ควรมีการทำเวชระเบียน ระบบการให้บริการที่ครบวงจรมากขึ้น	5
	ควรมีการเปิดขยายเวลาการให้บริการพยาบาลให้มากขึ้นกว่าเดิม	4
	ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเฝ้าระวังการติดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ	2
	ควรมีการเพิ่มการให้ข้อมูล ขั้นตอน รายละเอียดในการบริการให้ชัดเจน	1
การรักษาพยาบาลเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่ควรมีความใส่ใจในการรักษาพยาบาล และดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วย (ผู้เข้ารับบริการ) มากกว่านี้	6
	เจ้าหน้าที่ควรมีการติดตามรักษาพยาบาลให้ต่อเนื่อง	2
ยาและเวชภัณฑ์	ควรมียาและเวชภัณฑ์ที่หลากหลายมากกว่านี้	4
	ควรมีมาตรฐานในการทำความสะอาดเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการปฐมพยาบาล	3

จากตารางที่ 22 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดทำเวชระเบียน ให้เป็นระบบระเบียบมากขึ้น ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ให้บริการต้องมีการเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาลให้มากขึ้นกว่าเดิม ด้านยาและเวชภัณฑ์ควรเพิ่มยาที่มีคุณสมบัติเดียวกันให้มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในกรณีที่เกิดการแพ้ยาหรือเวชภัณฑ์บางประเภท

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้ารับบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการเข้ารับบริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่มาใช้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 386 คน จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการประเมินผลหาค่าทางสถิติต่อไป

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.77 โดยเป็นชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 37.82 คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.35 และศูนย์พยาบาลพณิชยการพระนคร คิดเป็นร้อยละ 43.52
2. ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก และปานกลาง เรียงลำดับจากคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น อยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนรองลงมาคือ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.40 และด้านยาและเวชภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย 3.29 อยู่ในลำดับสุดท้าย
3. ผลการทดสอบสมมติฐาน
 - 3.1 นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน
 - 3.2 นักศึกษาที่มีชั้นปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน
 - 3.3 นักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก การให้บริการงานพยาบาลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีศูนย์ที่ให้บริการงานพยาบาล 3 ศูนย์ที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่นักศึกษาสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงที่ โดยศูนย์พยาบาลเทเวศร์ จะให้การให้บริการแก่นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ ศูนย์พยาบาลผดุงครรภ์และสูติศาสตร์ จะให้การบริการแก่นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ และคณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น และศูนย์พยาบาลพระนครเหนือ จะให้การบริการแก่นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทั้งนี้ ทั้ง 3 ศูนย์พยาบาล จะให้การบริการแก่นักศึกษาที่เรียนต่างศูนย์ รวมทั้งบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ประสงค์ อุทัย, เกษมชาติ อุทัย, วัฒนา เอกปมิตรศิลป์, วรณิกา อุทัย และ สมบัติ ที่ชทรัพย์ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี 2551 โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3-4 มหาวิทยาลัยธนบุรี ปีการศึกษา 2551 จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัยธนบุรี ในทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจด้านการบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายข้ออยู่ในระดับมากถึงปานกลาง เนื่องจากการให้บริการ คือ การมีความพร้อมในการบริการการรักษาพยาบาลได้อย่างทั่วถึงที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการตอบข้อสงสัยและปัญหาต่างๆ ในการรักษาพยาบาล ตลอดจนความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ประสงค์ ไทยสง่า, พลากร ชาญณรงค์ และสามารถ เขียวปิ่น (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาชายและหญิง ภาคปกติ ชั้นปีที่1-4 จำนวน 364 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายข้ออยู่ในระดับมากถึงปานกลาง เนื่องจากการรักษาพยาบาลเบื้องต้น คือ ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการรักษาพยาบาลเบื้องต้นได้อย่างเต็มที่ การติดตามรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การจ่ายยาและเวชภัณฑ์เบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงการจัดการระบบการบริการ

ที่พร้อมเสมอกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของเกสร มาลา (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษาของสถาบันการบิณพลเรือน โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2549 จำนวน 280 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา ทั้ง 5 งาน คือ งานบริการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานบริการแนะแนวและให้คำปรึกษา งานบริการทุนการศึกษา งานบริการพยาบาล และงานบริการกิจกรรมและชมรมนักศึกษา ซึ่งในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจด้านยาและเวชภัณฑ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากยาและเวชภัณฑ์คือ ยาและอุปกรณ์การแพทย์ที่มีมาตรฐาน มีความเพียงพอ มีความทันสมัย รวมถึงการบิณที่กข้อมูลยาและเวชภัณฑ์ในห้องพยาบาล การจัดทำสถิติการใช้ยา การเตรียมสื่อประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งให้ความรู้แก่นักศึกษาเกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ด้วย สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสมพร ภูษานิ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะนิติศาสตร์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาคณะนิติศาสตร์ ชั้นปีที่ 3-4 จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของงานบริการการศึกษา คณะนิติศาสตร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตาม เพศ ชั้นปี และคณะที่ศึกษา พบว่า นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปีที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่แตกต่างกัน และนักศึกษาที่มีคณะต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของประสงค์ ไทยสง่า, พลากร ชาญณรงค์ และสามารถ เขียวปั้น (2551) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การจำแนกตามเพศและชั้นปีของนักศึกษา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา ไม่แตกต่างกัน และ การจำแนกตามคณะวิชา พบว่า มีความพึงพอใจต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณารายด้านและข้อเสนอแนะแล้ว ด้านการบริการ นักศึกษายังมีความต้องการเรื่องการเปิดขยายเวลาในการให้บริการให้มากขึ้นกว่าเดิม การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเฝ้าระวังการติดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดทำเวชระเบียนให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น

นักศึกษาต้องการให้เจ้าหน้าที่เพิ่มการเอาใจใส่การรักษาพยาบาล รวมถึงการติดตามรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ด้านยาและเวชภัณฑ์ นักศึกษาต้องการยาและเวชภัณฑ์ที่หลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการยาที่มีคุณสมบัติเดียวกัน และเพื่อให้งานบริการพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การกำหนดนโยบายการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสำนักงานอธิการบดี (KPI) ซึ่งจะมีการตรวจประเมินประจำปีการศึกษา เพื่อเป็นการติดตามผลและกำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน รวมถึงสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครเป็นระยะ อาจจะเป็นการประเมินแต่ละภาคการศึกษา เป็นต้น เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

2. มีการบริหารจัดการ เน้นการพัฒนาอบรมบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์พยาบาลแต่ละศูนย์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในเรื่องพฤติกรรมกรให้บริการ การปลูกจิตสำนึกที่ดี เน้นบริการด้วยการเอาใจใส่ต่อทุกคน ไม่ว่าจะเป็นนักศึกษาหรือบุคลากรเจ้าหน้าที่ ทุกระดับ ด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงขยายเวลาการให้บริการในแต่ละศูนย์พยาบาล เนื่องจาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในบางศูนย์พยาบาลมีหลักสูตรภาคสมทบ หลักสูตรปริญญาโท ซึ่งนักศึกษาดังกล่าว อาจจะใช้บริการงานพยาบาลหลังเวลา 16.30 น. จึงควรมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตั้งแต่เวลา 16.30 – 18.00 น. เป็นต้น

ข้อเสนอแนะปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยที่พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในระดับปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านบริการ ควรมีการจัดทำเวรระเบียน ระบบการให้บริการที่ครบวงจรมากขึ้น มีการเปิดขยายเวลาในการให้บริการตั้งแต่เวลา 16.30 – 18.00 น. และมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเฝ้าระวังการติดเชื้อในมหาวิทยาลัย หรือ เรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และมีการให้ข้อมูลเรื่องสุขภาพแก่นักศึกษา เจ้าหน้าที่ ที่มาใช้บริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. ด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาล การอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์พยาบาลแต่ละศูนย์ให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่ คอยติดตามการรักษาอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านยาและเวชภัณฑ์ ควรมียาและเวชภัณฑ์ที่หลากหลาย รวมถึงการจัดหายา และเวชภัณฑ์ที่ทันสมัย เพื่อเป็นการรองรับให้บริการแก่นักศึกษา และบุคลากรเจ้าหน้าที่ใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้นักศึกษาเกิดความพึงพอใจ ต่อการบริการงานพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มากยิ่งขึ้น
2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะนักศึกษาในแต่ละศูนย์พยาบาลของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แห่งเดียวเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาในเชิงกว้างให้ครอบคลุมนักศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่ง เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานพยาบาล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี-ราชมงคล ให้ตรงกับความต้องการของนักศึกษามากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กิตติคม คาวีรัตน์. (2549). *การมีส่วนร่วมกิจกรรมสุขภาพและความต้องการบริการ
สร้างเสริมสุขภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.*
รายงานการวิจัย สาขาวิชาหลักสูตรและการนิเทศ, คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- กิตติยา ปรีดีติติก. (2542). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.*
ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาศักดิ์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประสงค์ อุทัย, เกษมชาติ อุทัย, วัฒนา เอกปมิตรศิลป์, วรณิกา อุทัย และสมบัติ
ทิมทรัพย์. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของมหาวิทยาลัย
ธนบุรี. ใน การประชุมวิชาการ “ธนบุรีวิจัย ครั้งที่ 2”, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
ธนบุรีและคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.*
- ประสงค์ ไทสง่า, พลกรร ชาญณรงค์, ว่าที่ร้อยตรี. และสามารณ เขียวปิ่น. (2551).
*ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพิบูลสงคราม. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารจัดการกีฬา, มหาวิทยาลัยนเรศวร.*
- พรวิภา บรรจงแจ่ม และคณะ. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาภาคปกติที่มีต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ชัยนาท. ปริญญาศิลปศาสตร
บัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (ศูนย์ชัยนาท).*
- มนตรี เจียบแหลม. (2536). *ความพึงพอใจในภาระหน้าที่และงานของเกษตรอำเภอใน
จังหวัดภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงปี 46.*
หน้า 365. กรุงเทพฯ : วิสิทธ์พัฒนา.
- สมพร ภูขำนิ. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อการให้บริการของ
งานบริการการศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รายงานการวิจัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์.* หน้า 278-279. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจต่อการมารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ
โรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล สมุทรปราการ พหลโยธิน โชคชัย 4
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมวิทยาประยุกต์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกษร มาลา. (2550). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการในงานกิจการนักศึกษา
ของสถาบันการบิณพลเรือน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- Gillmer, B. Van Haller. 1975. *Applied Psychology : Adjustment in Living and Work*.
(2nd ed.) New York : McGraw-Hill.
- John D. Millet. 1954. *Management in the Public Service* . New York : McGRAW-HILL
BOOKCOMPANY, INC.
- Maslow, Abraham Harold. 1970. *Motivation and Personality*. (2nd ed.) New York:
Harper & Row.
- McClelland, D.C. 1961. *The Achieving Society*. New York : Van Nostrand.
- Price,J., AND Mueller,C. 1986. *Absenteeism and turnover of hospital employee*.
Greenwich; CT : LAI Press.
- Yamane, Taro. 1973. *Statistics : An introductory analysis*. New York : Harper & Row.
- <http://www.rajini.ac.th/nurse>. 31 ตุลาคม 2556