

STUDENTS AND INSTRUCTORS' SATISFACTION TOWARDS LABORATORY SERVICES OF FACULTY OF NURSING, SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

Vanida Visuthipanich, Sukanya Deveelau

Faculty of Nursing, Srinakharinwirot University

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to assess the students and instructors' satisfaction towards laboratory services of the Faculty of Nursing, Srinakharinwirot University.

Methods: This descriptive cross sectional study consisted of the 345 samples including the 2nd, 3rd, and 4th year of 313 students and 32 instructors who had experiences in using laboratory services. The instruments consisted of personal questionnaire and the satisfaction questionnaire towards the laboratory services covering five aspects (step of services, personnel, tools and equipment, duration, and facilities).

Results The study revealed that the relevancy value and content validity index of the satisfaction questionnaire towards the laboratory services was .89 and .82, respectively. Also, the reliability coefficient presented very good value as .91. Demographic analysis showed that almost all students (96.5%) were female with two-third had age range of 19-24 years old. The frequencies in laboratory using among three-year students were similar at 1-3 times per month (60%) and 4-6 times per month (30%). All of the instructors were female and half of them had the age range 41-50 years old. Most of the instructors used the laboratory 1-3 times per month. Also, Most of the students and instructors presented similar high value of satisfaction towards five aspects of laboratory services with the highest average satisfaction value in personnel. The high average satisfaction values were equal in both aspects of tool, equipment, and facilities. The students and instructors presented average number and average satisfactory value over 80% in all aspects.

Conclusion This study is beneficial for the development of the guideline to improve laboratory services provided in the Faculty of Nursing to meet the highest satisfaction among students and Instructors. The realization among administrative committee, instructors, and personnel to increase laboratory services' capacity created nursing practicum readiness resulting in reducing stress among nursing students when they are practice in clinic. Finally, nursing students will happily conduct nursing care to the patient with high quality.

Key Words : Satisfaction / nursing students and nursing instructor / Laboratory service

ความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ต่อการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วนิดา วิสุทธิพานิช, สุกัญญา เดวีเลาะ
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติ การพยาบาลคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยเชิงพรรณนาค้นคว้าด้วยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 2-4 จำนวน 313 คนและอาจารย์ 32 คน ที่ใช้ห้องปฏิบัติการพยาบาล เครื่องมือประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล 5 ด้าน (ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก)

ผลการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าค่าความสอดคล้องและค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล 5 ด้าน เท่ากับ .89 และ .82 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานพบว่านิสิตเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 96.5) เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 19 – 24 ปี สัดส่วนของความถี่ในการใช้บริการห้องปฏิบัติการของนิสิตทั้งสามชั้นปีมีค่าใกล้เคียงกัน คือ 1-3 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 60) และ 4 – 6 ครั้ง/เดือน (ร้อยละ 30) ส่วนอาจารย์เป็นเพศหญิงทั้งหมด ครึ่งหนึ่ง อายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล 1-3 ครั้งต่อเดือน นิสิตและอาจารย์ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลทั้ง 5 ด้านใกล้เคียงกันในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงสุดด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาเป็นค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และทั้งนิสิตและอาจารย์มีค่าเฉลี่ยจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจระดับมากต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล มากกว่าร้อยละ 80 ทุกด้าน

สรุปผลการวิจัย ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่านิสิตและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลในระดับมาก และสามารถนำคำแนะนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของนิสิตและอาจารย์พยาบาล ทำให้ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรประจำห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลตระหนักถึงการเพิ่มสมรรถนะการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้นิสิตพยาบาลมีความคุ้นเคยและความพร้อมด้านทักษะปฏิบัติการพยาบาล ลดความเครียดขณะฝึกปฏิบัติการพยาบาลบนหอผู้ป่วย ทำให้ดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / นิสิตพยาบาล อาจารย์พยาบาล / การใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 (สำนักการอุดมศึกษา, 2554) ที่เกี่ยวข้องกับห้องปฏิบัติการพยาบาล คือตัวบ่งชี้ 2.5 “ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา คณะกรรมการ และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้” และเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 “มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต” และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (ราชกิจจานุเบกษา, 2553) มาตรา 22 กล่าวถึง “การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้” ถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด และเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ผู้เรียนมีโอกาสได้ลงมือปฏิบัติ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ห้องปฏิบัติการพยาบาลจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยเฉพาะวิชาชีพพยาบาลที่ฝึกปฏิบัติกับตัวผู้ป่วยจริง การจัดเตรียมความพร้อมผู้เรียนก่อนฝึกปฏิบัติบนหอผู้ป่วย เป็นการลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายและสร้างความมั่นใจทั้งต่อตัวผู้ป่วยและนิสิตพยาบาล

ความพร้อมของนิสิตพยาบาลยังสัมพันธ์กับความเครียดในการฝึกปฏิบัติบนหอผู้ป่วย ความเครียดส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ คนที่มีความเครียดมากๆจะขาดความเชื่อมั่นในการทำงานและมักจะทำงานผิดพลาดเสมอ (ซินโฮสถ หัสบำเรอ, 2531) สอดคล้องกับที่ Narrow และ Buschle (1987; รัชนีบูล เศรษฐภูมิรินทร์ & จินตนา ตั้งวรวงศ์ชัย, 2532) อ้างว่าความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายตอบสนองหรือปรับตัวต่อสิ่งที่มากระตุ้นทั้งภายในและภายนอกทำให้ร่างกายเสียสมดุลและมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เครียดน้อยลงและรักษาสมดุลไว้

ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องปฏิบัติการที่มีความพร้อมและสอดคล้องกับความต้องการ จึงเป็นแนวทางการเพิ่มคุณภาพทักษะภาคปฏิบัติของนิสิตพยาบาลให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ถูกนิยามโดยนักวิชาการว่า เป็นความรู้สึกในทางบวก (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) เห็นชอบ (สุพัชรี โสใหญ่และประนอม รอดพินิจ, 2548) สัมพันธ์กับความคาดหวัง (Aday & Andersen, 1975) ตอบสนองต่อความต้องการ (ภาวิณี ชัยปัญญา, 2541) หรือได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ สามารถลดความตึงเครียด ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ (อิสริยา พจนธารี, 2544) ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ (กาญจนา อรุณสุขขุจี, 2546) แต่ประเมินได้ทางอ้อมจากความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงองค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ (ปนัดดา จ่างแก้ว, 2538) ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านหลักการและแนวทางการให้บริการอย่างเสมอภาค ทัศนคติเพียงพอ ต่อเนื่องและก้าวหน้า

อย่างไรก็ตามการทำวิจัยมักเป็นการเพิ่มภาระ ผู้วิจัยจึงพัฒนาทำงานประจำสู่งานวิจัย (Routine to research) ที่ไม่เพียงก่อให้เกิดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นหนึ่งในพันธกิจหลักด้านการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษาและสะท้อนคุณค่าของคนทำงาน (วิจารณ์ พาณิช, 2551) เพื่อพัฒนางานประจำ (Research to development) คือมาตรฐานการบริการห้องปฏิบัติการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพเทียบเท่าระดับสากล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ต่อการใช้บริการห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมมติฐานของการวิจัย

นิสิตและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล ในระดับมากร้อยละ 80 ขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลจากการศึกษาไปกำหนดแนวทางการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ประจำห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลตระหนักถึงความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ ทั้งจำนวนที่เพียงพอ ความทันสมัยและความหลากหลายในห้องปฏิบัติการพยาบาล
3. พัฒนาคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับความต้องการ

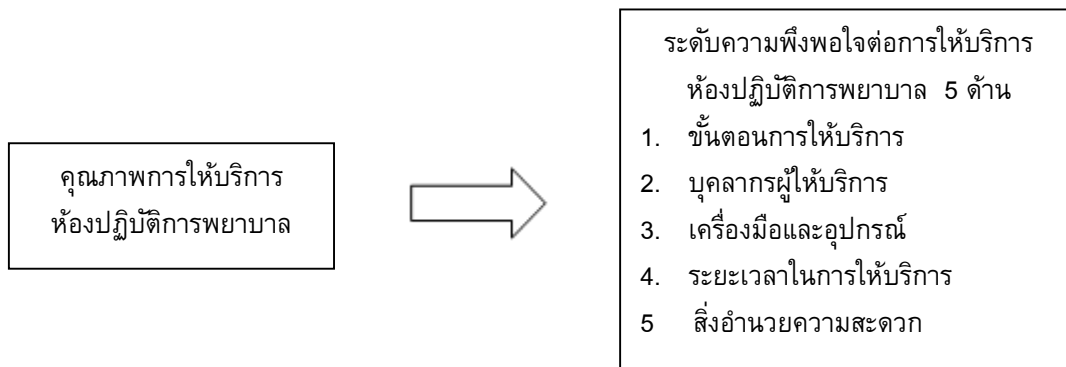
ขอบเขตการวิจัย

นิสิต และอาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ 5 ด้านคือ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ระยะเวลาในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือความรู้สึกที่ดีต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. นิสิต หมายถึง ผู้ฝึกทักษะหัตถการพยาบาลในห้องปฏิบัติการพยาบาล และกำลังศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ ระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2-4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555
3. อาจารย์ หมายถึง อาจารย์พยาบาลผู้เฝ้าตรวจฝึกทักษะหัตถการพยาบาลของนิสิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555 การให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง การให้บริการห้องที่ใช้ฝึกทักษะหัตถการพยาบาล ในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ แก่นิสิตและอาจารย์ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน

กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย



คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน คุณภาพการให้บริการดี ย่อมทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในทางกลับกันถ้าคุณภาพการให้บริการต่ำ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการย่อมลดลง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตและอาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 345 คน เป็นอาจารย์ที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการ จำนวน 32 คน และนิสิตชั้นปีที่ 2 - 4 จำนวน 111, 102, 100 คน ตามลำดับ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย: ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ครอบคลุมข้อมูลพื้นฐานอายุ เพศ สถานะ ชั้นปี และความถี่ในการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล ที่ดัดแปลงจากแบบประเมินความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการให้บริการ ห้องปฏิบัติการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (อาทิตยา บุญรอด และคณะ, 2549) เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการห้องปฏิบัติการ (กาญจนา อรุณสุขรุจี, 2546; สุพัชรี โสใหญ่ และประนอม รอดพินิจ, 2548) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องและค่าดัชนีความตรงเท่ากับ .89 และ .82 ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ Test-retest ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .91 ($p = .01$) ได้ข้อคำถาม 22 ข้อ แบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวทาง Likert คือ ต้องปรับปรุง = 1 ความพึงพอใจน้อย = 2 ความพึงพอใจพอใช้ = 3 ความพึงพอใจมาก = 4 และความพึงพอใจมากที่สุด = 5 และนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ได้มาแปลความหมายแบบอิงเกณฑ์ 5 ระดับ ดังนี้ 1.40 – 1.49 = น้อยที่สุด 1.50 – 2.49 = น้อย 2.50 – 3.49 = ปานกลาง 3.40 – 4.49 = มาก 4.50 – 5.00 = มากที่สุด (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) และข้อเสนอนะที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ จำนวน 2 ข้อ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล แบ่ง

ออกเป็น 5 ด้าน คือด้านขั้นตอนการให้บริการ มี 4 ข้อย่อยเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนสะดวกและรวดเร็ว การเบิก-คืน เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์สะดวกและรวดเร็ว และการจองห้อง/ขอใช้เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์มีความสะดวกและรวดเร็ว ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มี 4 ข้อย่อยเกี่ยวกับความรู้และความสามารถในการให้บริการ การอำนวยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้นและเต็มใจ การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาในระหว่างการใช้บริการ รวมทั้งการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มี 6 ข้อย่อยเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์มีเพียงพอ มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามการใช้งาน จัดเป็นระเบียบ มีความทันสมัย มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างชัดเจน และมีการตรวจเช็คอายุการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มี 3 ข้อย่อยเกี่ยวกับความชัดเจนการประชาสัมพันธ์ระยะเวลาการให้บริการ เวลาเปิด-ปิดเหมาะสมในการให้บริการและการเบิก-คืนเครื่องมือ วัสดุ และอุปกรณ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มี 5 ข้อย่อยเกี่ยวกับจำนวนที่เพียงพอ ความสะอาดและแสงสว่างเพียงพอ สภาพแวดล้อมเอื้อต่อการฝึกภาคปฏิบัติ ที่นั่งพักระหว่างฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงพอ สะอาด เป็นระเบียบ การบริการที่ได้รับความถูกต้อง ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงข้อมูลพื้นฐานเป็นค่าร้อยละ และข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

นิสิตส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.5) เป็นเพศหญิง สองในสามมีอายุระหว่าง 19 – 20 ปี ที่เหลือมีอายุระหว่าง 22 – 24 ปี สัดส่วนของนิสิตที่ใช้บริการห้องปฏิบัติการใกล้เคียงกันทั้งสามชั้นปี ด้วยความถี่ 1-3 ครั้ง/เดือน และ 4 – 6 ครั้ง/เดือนอย่างละร้อยละ 60 และร้อยละ 30 ตามลำดับ ส่วนอาจารย์เป็นเพศหญิงทั้งหมด ครั้งหนึ่งอายุระหว่าง 41-50 ปี ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล 1-3 ครั้งต่อเดือน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง (N=345 คน)

ข้อมูล กลุ่ม ตัวอย่าง	อายุ		เพศ		สถานะ		ความถี่ในการใช้บริการ (ครั้ง/เดือน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นิสิต	19-20ปี=216	62.61	หญิง 302	87.54	ปี 2 = 111	32.17	1-3 =188	54.49
	22-24ปี= 89	25.80	ชาย 11	3.19	ปี 3 = 102	29.56	4 - 6 =91	26.38
	25-34ปี= 8	2.32			ปี 4 = 100	28.98	6 - 9 =15	4.35
							>10 =19	5.51
อาจารย์	29-30ปี= 3	0.89	หญิง 32	9.28	ผู้บริหาร 5	1.45	1-3 =22	6.38
	31-40ปี= 8	2.32			อาจารย์ 7.83	7.83	4 - 6 = 8	2.32
	41-50ปี= 15	4.35			27		6 - 9 = 1	0.29
	51-60ปี= 6	1.74					>10 = 1	0.29

ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลทั้ง 5 ด้าน (ตารางที่ 2) ของนิสิตและอาจารย์ ส่วนใหญ่ใกล้เคียงกันในระดับมาก (4.00-4.36) โดยค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.56) มีเพียงด้านบุคลากรผู้ให้บริการด้านเดียวซึ่งประเมินโดยอาจารย์ รองลงมาเป็นค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจด้านเครื่องมือ (4.36) และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (4.35)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของนิสิตและอาจารย์ต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล (N=345 คน)

ค่าเฉลี่ย คะแนนความพึง พอใจ กลุ่มตัวอย่าง	ขั้นตอนการ ให้บริการ		บุคลากรผู้ ให้บริการ		เครื่องมือและ อุปกรณ์		ระยะเวลาในการ ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก	
	χ	SD	χ	SD	χ	SD	χ	SD	χ	SD
นิสิตพยาบาล	4.06	0.57	4.29	0.54	4.15	0.61	4.00	0.66	4.15	0.56
อาจารย์พยาบาล	4.21	0.57	4.56	0.53	4.36	0.61	4.13	0.74	4.35	0.60

นอกจากนี้ผลการสำรวจยังพบว่าจำนวนนิสิตและจำนวนอาจารย์ที่มีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล เรียงลำดับจากจำนวนน้อยไปหาจำนวนมากเหมือนกันทั้ง 5 ด้าน คือด้านระยะเวลาในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 82.1, 86.98, 88.05, 90.78 และร้อยละ 95.4 สำหรับนิสิตพยาบาลตามลำดับและ เท่ากับ ร้อยละ 83.37, 91.43, 92.13, 93.14 และร้อยละ 97.68 สำหรับอาจารย์พยาบาลตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การที่นิสิตและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้และความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามและให้คำแนะนำรวมทั้งแก้ไขปัญหาในระหว่างการให้บริการได้เป็นส่วนใหญ่อย่างรวดเร็ว อำนวยความสะดวกระหว่างการฝึกทักษะปฏิบัติด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ นิสิตสามารถเข้าถึงบุคลากรผู้ให้บริการได้ตลอดเวลา ดำเนินการปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ สะอาด จัดวางเป็นระเบียบและเหมาะสมกับการใช้งาน ตรวจเช็คอายุการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ สามารถเบิกเพิ่มได้อย่างเพียงพอ มีการจัดตัวอย่างเครื่องมือวัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละหัตถการอย่างทันสมัย ตรงกับที่พบในหอผู้ป่วย ทำให้ประหยัดเวลา เข้าใจและคุ้นเคย จัดสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการฝึกภาคปฏิบัติ แสงสว่างและที่นั่งพักระหว่างฝึกปฏิบัติทักษะเพียงพอ ได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการชัดเจน ทั้งการเบิก-คืนเครื่องมือ และการจองห้อง/ขอใช้เครื่องมือ วัสดุและอุปกรณ์ มีการประชาสัมพันธ์และกำหนดระยะเวลาการให้บริการต่างๆอย่างเหมาะสม ตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการ

มาตรฐานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ของการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทั้งภายในและภายนอกทำให้ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพของห้องปฏิบัติการ จัดทำคู่มือห้องปฏิบัติการ รวมทั้งแผนปฏิบัติการประจำปี ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอ อาจารย์ผู้สอนรับฟังข้อเสนอแนะของนิสิตและพยาบาลพี่เลี้ยงที่มาช่วยสอน นำมาปรับปรุงระบบการให้บริการทุกภาคการศึกษา ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ อาจารย์ผู้สอนยังพัฒนาแบบประเมินทักษะหัตถการพยาบาลครบทุกหัตถการ ทำให้นิสิตสามารถใช้เป็นแนวทางการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลได้ตรงตามเป้าหมาย นอกจากนี้ความมุ่งมั่นของบุคลากรที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล และการส่งเสริมของอาจารย์ผู้รับผิดชอบห้องปฏิบัติการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจและความสะดวกในการทำงาน มีการประเมินภาระงานกับจำนวนบุคลากรเพื่อวางแผนกำลังคนให้เพียงพอกับงาน และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาคุณภาพเกิดขึ้นได้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล มีผลต่อความพร้อมและความมั่นใจในการขึ้นฝึกปฏิบัติการบนหอผู้ป่วย ลดความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายทั้งต่อตัวผู้ป่วยและนิสิตเอง สอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับห้องปฏิบัติการพยาบาลที่ได้มาตรฐาน (เรวดี สิริชัยญานนท์, 2553) สถาบันการศึกษาจึงต้องจัดสภาพสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้นิสิตเกิดการเรียนรู้และสามารถพัฒนาตนเองไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้ (Pace & Stern

อ้างใน ภาควิชา วังพานิชย์, 2535) สอดคล้องกับการศึกษาของ นฤมล เกื่อนมา (2539) ว่าสภาพแวดล้อมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนิสิตพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเชิงพรรณานี้สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ว่านิสิตและอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล มากกว่าร้อยละ 80 ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรผู้ให้บริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ ระยะเวลาในการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าความสอดคล้องและค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .89 และ .82 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการห้องปฏิบัติการ 5 ด้าน ด้วย Test-retest อยู่ในระดับดีมากเท่ากับ .91

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ถึงแม้ว่านิสิตและอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล แต่เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ใช้บริการจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการว่าควรเพิ่มจำนวนบุคลากร แบ่งเบาภาระงาน และให้บริการนิสิตเป็นจำนวนมากได้ ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างต่อเนื่องและทันสมัย ขยายเวลายืม-คืนเครื่องมือและอุปกรณ์ให้นานกว่า 2 วัน ขยายเวลาการเปิดให้บริการนอกเวลา เพื่อให้ นิสิตได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น มีการสำรวจความต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ และเปลี่ยนแปลงให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับการใช้งานในหอผู้ป่วยให้มากขึ้น เช่น เครื่องช่วยหายใจ (respirator Infusion Pump/BIRD) หรือเครื่องดูดเสมหะ (Suction) แบบติดผนังให้เหมือนกับที่ใช้ในหอผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความคุ้นเคยกับเครื่องมือ รวมทั้งเพิ่มอุปกรณ์ในการทำหัตถการอย่าง เช่น หุ่นเย็บแผล เพราะหุ่นได้รับการฝึกบ่อยครั้ง ทำให้เกิดความเสื่อมสภาพ ไม่สามารถใช้ฝึกปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือหุ่นต่างๆ ที่ใช้ในการฉีดยา แขนงน้ำเกลือ เป็นต้น จึงควรทำแผนการซ่อมบำรุงเครื่องมือและอุปกรณ์อย่างเป็นรูปธรรม และเพิ่มจำนวนให้สอดคล้องกับจำนวนนิสิต ควรมีสื่อการเรียนรู้เรื่องหัตถการต่างๆ ให้ดู โดยจัดให้มีมุมสำหรับนั่งศึกษาภายในห้อง เพื่อให้ นิสิตศึกษาเพิ่มเติม รวมทั้งจัดให้มีการ Talk lab ก่อนการเรียนแต่ละหัตถการพร้อมกันก่อนแยกย้าย ซึ่งได้มีการดำเนินการในการจัดการเรียนการสอนนิสิตกลุ่มใหม่แล้ว จึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้อุปกรณ์การซ้ำ เพื่อติดตามผล

นอกจากนี้ควรจัดให้มีที่เก็บกระเป๋า นิสิต เช่น ล็อกเกอร์ (Locker) เพื่อความปลอดภัยของทรัพย์สิน จัดให้การวิเคราะห์ความเสี่ยงและแนวโน้มการเกิดปัญหาในการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล เพื่อความปลอดภัยของผู้เรียน และค้นหาโอกาสในการปรับปรุงระบบคุณภาพ และที่สำคัญและเร่งด่วนที่สุดคือการแก้ไขน้ำประปาในห้องปฏิบัติการ เป็นสีสนิมและสีโคลนเวลาเปิดใช้ ท่อประปาอุดตันทำให้น้ำกระเด็นเปื้อน และมีกลิ่นเหม็นมาก

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒและคณะพยาบาลศาสตร์ที่ให้ทุนและเวลาในการพัฒนา
งานวิจัย รวมทั้งบุคลากรและนิสิตคณะพยาบาลศาสตร์ที่ให้ความร่วมมือในการทำวิจัยอย่างดียิ่ง

บรรณานุกรม

- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). แนวคิดความพึงพอใจ. สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2557 จาก
<http://maitree3.blogspot.com/p/blog-page.html>.
- ชินโอสถ หัสป่าเรอ. (2531). สุขภาพ มลภาวะ อุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ประพันธ์สาส์น. สืบค้นเมื่อ
18 มกราคม 2557 จาก http://praphansarn.co.th/forum_new/comment/6/4763
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ.(2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
ไทยวัฒนาพานิช.
- ปนัดดา จ่างแก้ว. (2538). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติ
ประกันสังคม พ.ศ. 2533: ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน.
วิทยานิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2556 จาก
http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/00102/bibliography.pdf.
- นฤมล เกื่อนมา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และสภาพแวดล้อมในวิทยาลัย กับความพร้อม
ในการเรียนรู้ด้วยตนเอง ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. สืบค้น
เมื่อ 25 พฤษภาคม 2556 จาก http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?book_id=66018
- ภาคี วงษ์พานิชย์. (2535). ความคิดเห็นของผู้บริหารอาจารย์และนักศึกษาโครงการการศึกษาสำหรับบุคลากร
ประจำการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาในวิทยาลัยครูสทวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ วิทยานิพนธ์
ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2556 จาก
<http://grad.bsru.ac.th/files/Ed%205337.pdf>
- ภาวินี ชัยปัญญา. (2541). "ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับ
โครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรจังหวัดเชียงราย" การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาวิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต (เกษตรกรรม) สาขาการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อ
22 มกราคม 2557 จาก. http://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2545/agext0445sp_bib.pdf.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2552 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2557 จาก
http://media.wix.com/ugd/2cef27_c7c9894bd94e7b6e42e48f128de37069.pdf
- เรวดี สิริธัญญานนท์. (2553). รายงานผลการปฏิบัติงานปีงบประมาณ 2553 สำนักมาตรฐานห้องปฏิบัติการ
กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. จังหวัดนนทบุรี. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2557 จาก
<http://dmsc2.dmsc.moph.go.th/webroot/qa/webBLQS/userfiles/annualBLQS2010.pdf>.

- รัชนี้บูล เศรษฐภูมิรินทร์, จินตนา ตั้งวรพงศ์ชัย. (2532). ความเครียดของอาจารย์พยาบาลที่ปฏิบัติงานในคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น. เอกสารการวิจัย. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2557 จาก <http://www.dmh.go.th/abstract/nurse/details.asp?id=2953>
- วิจารณ์ พาณิช. (2551). การจัดการความรู้จากงานประจำสู่งานวิจัย. วารสารหม่อมอหมาย. ปีที่ 18, ฉบับที่ 1 กรกฎาคม-สิงหาคม. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://www.mohanamai.com/UserFiles/File/mnm18-1-51/AW_letter.pdf.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย : การวิจัยเชิงปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- สุพัชรี โสใหญ่ และประนอม รอดพินิจ. (2548). รูปแบบการสอนภาคปฏิบัติโดยระบบพยาบาลพี่เลี้ยง วิชาการบริหารการพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์. รายงานวิจัยของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- อาทิตยา บุญรอด และคณะ. (2549). ความพึงพอใจของนิสิต และอาจารย์ที่มีต่อการใช้บริการห้องปฏิบัติการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2557 จาก http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?book_id=219658
- อิสรียา พจนธารี. (2544). ความพึงพอใจของผู้ปกครองและผู้ทรงคุณวุฒิในคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่มีต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเลย / รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. (กศ.ม. บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2557 จาก <http://khoon.msu.ac.th/full18/itsareeya1575/titlepage.pdf>.
- Aday, L.A. & Andersen, R. (1975). **Development of Induce of Access to Medical Care**. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Narrow, B. W. & Buschle, K. B. (1987). **Fundamental of Nursing Practice**. (2nd edition). New York: Wiley. Retrieved April 15, 2013. from <http://www.worldcat.org/title/fundamentals-of-nursing-practice/oclc/14717583/editions?referer=di&editionsView=true>