สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

T 058699

นางสาว ทิฆัมพร เองตระกูล
นาย ธเนศ พรบรรเจิด
นางสาว อรวศา พิพัฒนานันท์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต
ภาควิชาสถิติประยุกต์
คณะวิทยาศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2547

เล่มที่ 58699
วัน,เดือน,ปี 31 ส.ค. 2549
เอกสารนี้ใช้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
LD 2557 .T6 2547 ส6

The Satisfaction of the Student under Health Care Division ' s Service at King Mongkut ' s Institute of Technology Ladkrabang

Miss Tikhamporn Engtrakul

Mr. Thanet Pornbanchoet

Miss. Onvasa Ripattanananti

A Special Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of

Bachelor of Science

Department of Applied Statistics

Faculty of Science

King Mongkut 's Institute of Technology Ladkrabang

Academic Year 2004

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อปัญหาพิเศษ ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โดย นางสาว ทิฆัมพร เองตระกูล 44050340

นาย ธเนศ พรบรรเจิด 44050343

นางสาว อรวศา พิพัฒนานันทิ 44050393

ภาควิชา สถิติประยุกต์

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์สุจิตรา สุคนธมัต

ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อนุมัติให้นับปัญหาพิเศษฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

(ผศ. วรารัตน์ เรืองรัตนเมธี) **หัวหน้าภาควิชา**

คณะกรรมการปัญหาพิเศษ

(อาจารย์สุจิตรา สุคนธมัต) **ประธานกรรมการ**

(ผศ. ชูใจ คูหารัตนไชย) **กรรมการ**

(ผศ.ดร. วลัยลักษณ์ อัตธีรวงศ์) **กรรมการ**

ลิขสิทธิ์ของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อปัญหาพิเศษ **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง**

นักศึกษา นางสาว ทิฆัมพร เองตระกูล

นาย ธเนศ พรบรรเจิด

นางสาว อรวศา พิพัฒนานันทิ

ภาควิชา สถิติประยุกต์

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์สุจิตรา สุคนธมัต

ปีการศึกษา 2547

บทคัดย่อ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และศึกษาถึงความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของนักศึกษา ซึ่งมีประชากรขนาด 11,034 คน สุ่มตัวอย่างขนาด 1,033 คน โดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การทดสอบของแมน วิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U) และการทดสอบของครัสคาล-วอลลิส (Kruskal - Wallis)

ผลการศึกษาสรุปว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาส่วนใหญ่ในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและมาก

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรักษาโดยแพทย์รักษาโรคทั่วไป พบว่า ระดับชั้นปีที่ต่างกันทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านการพยาบาลพบว่า เพศ ระดับชั้นปี และคณะที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านยาพบว่า เพศ ชั้นปี และ คณะ ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า ระดับชั้นปี และ คณะ ที่ต่างกันทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Special Project Title	The Satisfaction of Students under Health Care Division ' s Service at King Mongkut ' s Institute of Technology Ladkrabang
Name	Miss Tikumporn Engtrakul Mr. Thanet Pornbanchoet Miss Onvasa Pipattanananti
Department	Applied Statistics
Special Project Advisor	Sujittra Sukonthamut
Academic Year	2004

Abstract

The objective of this special project has been studied the satisfaction and the suggestion of the student under health care division's service at King Mongkut ' s Institute of Technology Ladkrabang. The samples of 1,033 students have been used to represent the population's size 11,034 by utilizing Systematic Random Sampling Plan. Data has been gathered by using questionnaires method. The information has been analyzed by using percentage , Mann-Whitney U and Kruskal-Wallis statistical method.

The result identify that the satisfaction of all services of the most students were in moderately satisfied and more satisfied level.

According to the conclusion reached in this research that have been investigated. Medical service, it has been studied that the student's education level affected significantly difference in satisfaction.

Nursing service, it has been studied that the gender, the education level and the faculty of the student affected significantly difference in satisfaction.

Pharmacy service, it has been studied that the age, the education level and the faculty of the student affected significantly difference in satisfaction.

Facilities, it has been studied that the education level and the faculty of the student affected significantly difference in satisfaction.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การทำปัญหาพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สำเร็จออกมาได้ด้วยดี ทางคณะผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ อาจารย์ สุจิตรา สุคนธมัต อาจารย์ผู้รับผิดชอบปัญหาพิเศษฉบับนี้ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องของปัญหาพิเศษฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ. ชูใจ คูหารัตนไชย และ ผศ.ดร. วลัยลักษณ์ อัตธีรวงศ์ ที่กรุณาในการเป็นกรรมการผู้ตรวจสอบความถูกต้อง รวมทั้งให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการแก้ปัญหาต่างๆ ของปัญหาพิเศษฉบับนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งในภาคทฤษฎี และ ภาคปฏิบัติ แก่คณะผู้จัดทำ

ขอขอบคุณ พญ. รัตนา สายพาณิชย์ หัวหน้าหน่วยงานสุขภาพอนามัย และเจ้าหน้าที่หน่วยงานทุกคน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และคำแนะนำในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องธุรการและห้องคอมพิวเตอร์ภาควิชาสถิติประยุกต์ทุกคนที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกคน ที่มีส่วนช่วยเหลือในปัญหาพิเศษนี้

และ ขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกจนปัญหาพิเศษฉบับนี้สัมฤทธิ์ผลได้ด้วยดีทุกประการ

นางสาว ทิฆัมพร เองตระกูล

นาย ธเนศ พรบรรเจิด

นางสาว อรวศา พิพัฒนานันทิ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ที่ศึกษา	2
1.3 สมมติฐาน	2
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 ตัวแปรและนิยาม	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีทางสถิติที่นำมาใช้ในงานวิจัย	5
2.1.1 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)	5
2.1.2 ความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน	6
2.1.3 ลำดับขั้นในการทดสอบสมมติฐาน	6
2.1.4 สถิติที่ใช้ทดสอบ	6
2.1.5 แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ	10
2.2 แบบสอบถาม (Questionnaire)	11
2.2.1 ชนิดของแบบสอบถาม	12
2.2.2 รูปแบบของคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม	12
2.2.3 มาตราส่วนประเมินค่า	13
2.2.4 คุณภาพของแบบสอบถาม	14
2.2.5 วิธีการสร้างแบบสอบถาม	15
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	15
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
	2.4.1 หลักการให้บริการที่ดี	16
	2.4.2 ลักษณะของงานบริการ	17
	2.4.3 องค์ประกอบของงานบริการ	18
	2.5 รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานสุขภาพอนามัย	18
	2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
บทที่ 3	วิธีการดำเนินงาน	
	3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน	22
	3.2 ระยะเวลาดำเนินงาน	23
	3.3 ประชากร	24
	3.4 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	24
	3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	26
	3.6 การตรวจคุณภาพแบบสอบถาม	27
	3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	28
	4.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	35
	4.2.1 ระดับความพึงพอใจโดยรวม	35
	4.2.2 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	36
	4.2.3 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	49
	4.2.4 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล	50
	4.2.5 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยา	63
	4.2.6 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก	76
	4.3 การทดสอบสมมติฐาน	89
บทที่ 5	สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
	5.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	112
	5.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านต่างๆ	113
	5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	114

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
5.4 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของนักศึกษา	118
5.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำปัญหาพิเศษ	119
ภาคผนวก ก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	120
ภาคผนวก ข	
คู่มือการลงรหัส	125
ภาคผนวก ค	
ข้อตกลงเบื้องต้นของการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย	132
บรรณานุกรม	137
ประวัติผู้วิจัย	139

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 3.1	ระยะเวลาดำเนินงาน	23
ตารางที่ 3.2	จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2547 จำแนกตามคณะ	24
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามระดับชั้นปี	29
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามคณะ	29
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามการมีโรคประจำตัว	30
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามการใช้งาน ณ หน่วยงานสุขภาพอนามัย	30
ตารางที่ 4.6	สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	31
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาจำแนกตามการใช้การใช้บริการในด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	31
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามเพศ	32
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามคณะ	33
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามระดับชั้นปี	34
ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้บริการในด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	35
ตารางที่ 4.12	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการด้านต่างๆ	36
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย	37
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชายในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย	38
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิงในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 40

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 41

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 42

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านการตรวจรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 43

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 44

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 45

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจรักษาโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 46

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจรักษาโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 47

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจรักษาโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 48

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจรักษาโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย 49

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ จำแนกตามข้อย่อย 50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.27	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	51
ตารางที่ 4.28	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	52
ตารางที่ 4.29	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	53
ตารางที่ 4.30	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	54
ตารางที่ 4.31	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	55
ตารางที่ 4.32	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	56
ตารางที่ 4.33	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	57
ตารางที่ 4.34	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	58
ตารางที่ 4.35	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	59
ตารางที่ 4.36	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	60
ตารางที่ 4.37	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	61
ตารางที่ 4.38	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	62
ตารางที่ 4.39	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย	63
ตารางที่ 4.40	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.41	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	65
ตารางที่ 4.42	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	66
ตารางที่ 4.43	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	67
ตารางที่ 4.44	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	68
ตารางที่ 4.45	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	69
ตารางที่ 4.46	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	70
ตารางที่ 4.47	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	71
ตารางที่ 4.48	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	72
ตารางที่ 4.49	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	73
ตารางที่ 4.50	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	74
ตารางที่ 4.51	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	75
ตารางที่ 4.52	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย	76
ตารางที่ 4.53	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย	77
ตารางที่ 4.54	จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย	78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.55 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 79

ตารางที่ 4.56 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 80

ตารางที่ 4.57 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 81

ตารางที่ 4.58 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 82

ตารางที่ 4.59 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 83

ตารางที่ 4.60 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 84

ตารางที่ 4.61 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 85

ตารางที่ 4.62 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 86

ตารางที่ 4.63 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 87

ตารางที่ 4.64 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 88

ตารางที่ 4.65 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย 89

ตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U) 90

ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U) 91

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยา จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U) 92

ตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U) 93

ตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 94

ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามระดับชั้นปี 95

ตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามระดับชั้นปีโดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 96

ตารางที่ 4.73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามระดับชั้นปี 97

ตารางที่ 4.74 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยา จำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 98

ตารางที่ 4.75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการยา จำแนกตามระดับชั้นปี 99

ตารางที่ 4.76 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการอำนวยความสะดวกจำแนกตามระดับชั้นปีโดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 100

ตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับชั้นปี 101

ตารางที่ 4.78 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal - Wallis) 102

ตารางที่ 4.79 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 103

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

ตารางที่ 4.80 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามคณะ 104

ตารางที่ 4.81 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยา จำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 106

ตารางที่ 4.82 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการยา จำแนกตามคณะ 107

ตารางที่ 4.83 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการอำนวยความสะดวกจำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) 109

ตารางที่ 4.84 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ 110

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ ที่พอใจ หรือ ที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับ โดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ บุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดบริการใดๆ ที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพอใจ การให้บริการนั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

เนื่องจากงานสุขภาพอนามัยภายในสถาบันการศึกษา มีส่วนสำคัญในการดำเนินงานดูแลให้บริการนักศึกษาในยามเจ็บป่วย หรือต้องการคำปรึกษาทางด้านสุขภาพ ซึ่งต้องอาศัยบุคคลที่มีใจรักในงานบริการ เต็มใจให้บริการผู้อื่น มีมนุษยสัมพันธ์ดี อีกทั้งภายในหน่วยงาน ก็ควรจะมีสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อให้ผู้ทำงานมีความสุข พร้อมที่จะทำงานตลอดเวลา และจะส่งผลให้มีการบริการได้เต็มที่ ผู้รับบริการจึงจะเกิดความพึงพอใจ

การให้บริการด้านสุขภาพอนามัยนี้จัดขึ้น เพื่อดูแลรักษาและให้คำแนะนำนักศึกษาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยของตนเองและชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้นักศึกษามีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม เพื่อให้นักศึกษาปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ ที่จะบั่นทอนความสามารถในการเรียนของนักศึกษา หน่วยงานสุขภาพอนามัยเป็นหน่วยงานที่นักศึกษาได้มีโอกาสมาใช้ในเวลาเจ็บป่วย จึงเป็นสวัสดิการที่จำเป็น เนื่องจากทุกคนมีโอกาสเจ็บป่วย การช่วยให้นักศึกษามีสุขภาพกลับคืนเข้าสู่สภาพปกติโดยเร็ว ย่อมช่วยให้นักศึกษาสามารถประสบผลสำเร็จในการเรียนได้

การให้บริการนั้นจะเสร็จสมบูรณ์และให้ผลออกมาเป็นที่น่าพอใจได้ ก็ต่อเมื่อผู้ให้บริการได้บริการเป็นอย่างดี ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และงานจะดียิ่งขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายพอใจในสิ่งที่ทำและผลที่ได้รับ ซึ่งจะยิ่งทำให้งานบริการดำเนินไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว แต่การทำงานโดยไม่ให้เกิดปัญหาและอุปสรรคนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก และปัญหาที่พบบ่อยเมื่อนักศึกษาเข้าไปใช้บริการจากงานสุขภาพอนามัยเกิดขึ้นทั้งจากฝ่ายผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น มีนักศึกษามารับบริการมาก แต่มีจำนวนผู้ให้บริการน้อย ซึ่งเป็นสัดส่วนที่ไม่สมดุลกัน ระยะเวลาที่จำกัดในการให้บริการก็เป็นปัญหาหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีอีกหลายสาเหตุที่นับว่าเป็นปัญหาที่ควรแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความสำคัญดังกล่าว คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของนักศึกษา ที่เข้ามารับบริการจากงานสุขภาพอนามัยภายในสถาบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้น เพราะเท่าที่ผ่านมาการให้บริการต่างๆเป็นการจัดให้บริการโดยผู้ให้บริการแต่เพียงฝ่ายเดียว คณะผู้วิจัยจึงประสงค์จะให้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของหน่วยสุขภาพอนามัยภายในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ที่ศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็น ความต้องการเพิ่มเติม และ ข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 สมมติฐาน

1. เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน
2. เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกัน
3. เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาต่างกัน
4. เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างกัน
5. ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน
6. ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกัน
7. ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาต่างกัน
8. ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างกัน
9. คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกัน
11. คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาต่างกัน
12. คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ขอบเขตของการศึกษาจึงมุ่งเน้นไปที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 - 4 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 ซึ่งประกอบด้วย คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ (ไม่รวมหลักสูตรนานาชาติ) และ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไม่รวมหลักสูตรนานาชาติ)

1.5 ตัวแปรและนิยาม

ตัวแปรอิสระ คือ เพศ ระดับชั้นปี คณะ
ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักศึกษา
คำนิยาม
1. ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกและด้านลบของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แสดงในลักษณะของผลลัพธ์ของกระบวนการประเมินผลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้
   - 5 คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
   - 4 คือ ระดับความพึงพอใจมาก
   - 3 คือ ระดับความพึงพอใจปานกลาง
   - 2 คือ ระดับความพึงพอใจน้อย
   - 1 คือ ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2. ผู้ให้บริการ คือ ผู้อำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลผู้เข้ามาติดต่อกับหน่วยงานสุขภาพอนามัย
3. ผู้รับบริการ คือ ผู้เข้ามาติดต่อกับหน่วยงานสุขภาพอนามัย เพื่อประโยชน์ของตน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. นักศึกษา คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีทุกคณะ ชั้นปีที่ 1 - 4 ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 (ไม่รวมหลักสูตรนานาชาติ)
5. คณะ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ และ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. สถาบัน คือ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. ทราบความคิดเห็น ความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ ของนักศึกษาเกี่ยวกับหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย

2.1.1 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

สมมติฐาน (Hypothesis) หมายถึง ข้อความที่เกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ ซึ่งอาจจะเป็นจริงหรือไม่จริงก็ได้ เกี่ยวกับประชากรกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่มตามที่ผู้วิจัยคาดคะเน โดยไม่สามารถบอกได้อย่างแน่นอนว่าสมมติฐานใดเป็นจริงหรือเท็จ และการที่จะตอบข้อสงสัยของปัญหาเหล่านี้ได้ต้องอาศัยการสุ่มตัวอย่าง และคำนวณค่าสถิติ ซึ่งสามารถนำไปสรุปผลเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ด้วยความเชื่อมั่นหนึ่งได้ว่าเป็นจริงหรือเท็จ เรียกกระบวนการนี้ว่า "การทดสอบสมมติฐาน"

สมมติฐานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมมติฐานทางการวิจัย (Research Hypothesis) เป็นข้อความที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งผู้วิจัยคาดคะเนว่าจะเกิดขึ้น โดยจะเขียนออกมาในลักษณะของภาษาที่ง่าย สามารถสื่อความหมายได้โดยตรง
2. สมมติฐานทางสถิติ (Statistical Hypothesis) เป็นข้อความที่สมมติขึ้นซึ่งจะเขียนอธิบายข้อเท็จจริงในรูปของสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ที่เกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของประชากร (Population Parameter) โดยข้อสมมติที่กำหนดขึ้นอาจเป็นจริงหรือเท็จ สมมติฐานทางสถิติประกอบด้วยสมมติฐาน 2 ชนิด คือ
    2.1 สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis) เขียนแทนสัญลักษณ์ H_0 เป็นสมมติฐานที่ต้องการทดสอบ ซึ่งจะแสดงถึงความเท่ากันหรือความไม่แตกต่างกันระหว่างค่าพารามิเตอร์
    2.2 สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis) เขียนแทนสัญลักษณ์ H_1 เป็นสมมติฐานที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับสมมติฐานหลัก ซึ่งจะแสดงถึงความแตกต่างระหว่างค่าพารามิเตอร์

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติเป็นการทดสอบเพื่อตัดสินใจเลือกระหว่าง สมมติฐานหลักกับสมมติฐานรอง โดยนำค่าสถิติที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมาเปรียบเทียบกับค่าพารามิเตอร์ที่สมมติไว้ตามสมมติฐานหลัก

การทดสอบสมมติฐานทางสถิติจะมีผลการตัดสินใจ 2 ลักษณะ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การตัดสินใจไม่ยอมรับ H_0 (Reject H_0) อาจสรุปได้ว่า H_0 เป็นเท็จ ซึ่งก็หมายความว่า H_1 เป็นจริง
2. การตัดสินใจยอมรับ H_0 (Accept H_0) ไม่ได้หมายความว่า H_0 เป็นจริง เราเพียงแต่ยังไม่มีเหตุผลหรือหลักฐานเพียงพอที่จะแสดงให้เห็นว่า H_0 เป็นเท็จ

2.1.2 ความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน

การตัดสินใจในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติมี 4 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

การตัดสินใจ	ลักษณะของ H_0	
	H_0 ถูกต้อง	H_0 ผิด
ยอมรับ H_0	ตัดสินใจถูกต้อง	ความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 2
ปฏิเสธ H_0	ความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1	ตัดสินใจถูกต้อง

2.1.3 ลำดับขั้นในการทดสอบสมมติฐานทางสถิติ

1. ตั้งสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ประกอบด้วยสมมติฐานหลักและสมมติฐานรอง
2. กำหนดตัวสถิติที่ใช้ในการทดสอบ
3. กำหนดระดับนัยสำคัญหรือโอกาสที่ยอมให้เกิดความผิดพลาดในการทดสอบสมมติฐาน
4. หาขอบเขตในการยอมรับและปฏิเสธสมมติฐานหลักหรือค่าวิกฤติ
5. คำนวณค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ
6. เปรียบเทียบค่าสถิติจากข้อ 5 กับค่าวิกฤติจากข้อ 4
7. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) ได้ถูกแนะนำให้ใช้แทนสถิติแบบใช้พารามิเตอร์ (Parametric Statistics) เนื่องจากการนำไปใช้ง่ายกว่าสถิติแบบใช้พารามิเตอร์ เพราะไม่จำเป็นต้องมีข้อกำหนดเบื้องต้น (Assumption) จึงมีการใช้การทดสอบของแมนวิทนีย์ ยู (Mann - Whitney U) สำหรับตัวอย่าง 2 กลุ่ม แทนการทดสอบแบบที (T - test) และใช้การทดสอบของครัส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis) สำหรับตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม แทนการทดสอบแบบเอฟ (F - test) ซึ่งจะให้ประสิทธิภาพใกล้เคียงกัน

การทดสอบของแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U)

แมนวิทนีย์ ยู เป็นสถิตินอนพาราเมตริกที่มีคุณสมบัติการทดสอบใกล้เคียงกับการทดสอบแบบที (T-test) หรือถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ใช้ทดสอบสมมติฐานที่ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองที่เป็นอิสระจากกัน มาจากประชากรที่มีการแจกแจงเหมือนกัน หรือใช้ทดสอบว่าประชากร 2 ประชากร มีการแจกแจงความน่าจะเป็นชนิดเดียวกันหรือไม่นั่นเอง จึงเป็นการทดสอบที่เหมาะสำหรับใช้ในการเปรียบเทียบประชากรอิสระ 2 กลุ่ม

Mann และ Whitney ได้คิดค้นวิธีการทดสอบนี้เมื่อปีค.ศ.1947 และให้ค่าสถิติคำนวณได้เป็นค่า U จึงตั้งชื่อการทดสอบแบบนี้ว่า "แมนวิทนีย์ ยู" ซึ่งการทดสอบจะต้องอาศัยอันดับ (Rank) คือพิจารณาถึงตำแหน่งที่จัดเรียงตามอันดับของข้อมูลที่ปรากฏในกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม การทดสอบตามวิธีแมนวิทนีย์ ยู มีข้อกำหนดที่สำคัญดังนี้

ระดับของตัวแปร ตัวแปรอยู่ในมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นอย่างน้อย

ลักษณะของข้อมูล ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันและได้มาโดยการสุ่ม ข้อมูลเป็นคะแนนแบบต่อเนื่องกัน (Continuous Score)

สมมติฐาน H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาอย่างอิสระทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

H_1: กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาอย่างอิสระทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยไม่เท่ากัน

การทดสอบ $$U = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2+1)}{2} - S_2$$

เมื่อ n_1 คือ ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_2 คือ ผลรวมลำดับที่ของตัวแปร Y จากตัวอย่างขนาด n_2 ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่างที่น้อยที่สุด

ในกรณี n_1 และ $n_2 > 30$

สามารถประมาณการแจกแจงค่า U ด้วยการแจกแจงปกติมาตรฐาน ได้ค่า

$$Z = \frac{U - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{2}}}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ U คือ ตัวสถิติ U ที่คำนวณได้

n_1 คือ ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

การทดสอบของ ครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

W.H. Kruskal และ W.A. Wallis (1952) ได้พัฒนาการทดสอบนอนพาราเมตริกโดยที่ข้อมูลสามารถจัดเป็นอันดับที่ได้ (Rank) การทดสอบนี้ได้ขยายการทดสอบมาจากการทดสอบของแมนวิทนีย์ ยู เพื่อให้สามารถใช้ได้กับประชากรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป (k กลุ่ม) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่ากลุ่มตัวอย่างอิสระ k กลุ่ม ที่ได้จากประชากร k กลุ่ม มีการแจกแจงเหมือนกันหรือไม่หรือกลุ่มตัวอย่างอิสระ k กลุ่ม ถูกสุ่มมาจากประชากรที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากันหรือไม่ การทดสอบโดยวิธีนี้มีข้อตกลงเบื้องต้นว่า

1. ข้อมูลสามารถจัดให้อยู่ในรูปของลำดับที่ได้
2. ข้อมูลมีการแจกแจงความน่าจะเป็นแบบต่อเนื่อง
3. กลุ่มตัวอย่างต้องเป็นอิสระกัน

การทดสอบของ ครัสคาล - วอลลิส นี้คล้ายกับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในแบบพาราเมตริก (F-test) แต่ไม่จำเป็นต้องมีข้อกำหนดที่ว่า ประชากรอันเป็นที่มาของกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบปกติและมีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ค่าสถิติที่คำนวณได้ในการทดสอบนี้ นิยมใช้สัญลักษณ์ H การทดสอบตามวิธีของ ครัสคาล - วอลลิส มีข้อกำหนดที่สำคัญดังนี้

ระดับของตัวแปร ตัวแปรอยู่ในมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) เป็นอย่างน้อย

ลักษณะของข้อมูล ข้อมูลได้จากประชากร k กลุ่มอิสระ

สมมติฐาน H_0 : กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาอย่างอิสระมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

H_1: กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาอย่างอิสระอย่างน้อย 1 คู่มีค่าเฉลี่ยไม่เท่ากัน

วิธีการ อาจสรุปขั้นตอนได้ดังนี้

1. จัดลำดับของข้อมูลทั้งหมดร่วมกัน จากน้อยไปหามาก โดยให้คะแนนต่ำสุดมีลำดับที่ 1 และคะแนนสูงที่สุดเป็นลำดับที่ n เมื่อ n เป็นจำนวนข้อมูลทั้งหมด
2. หาผลรวมของลำดับที่ในข้อมูลแต่ละชุดคือ R_i , i = 1,2,3,...,k
3. คำนวณค่าสถิติ

$$H=\left[\frac{12}{n(n+1)}\sum_{i=1}^{k}\frac{R_i^2}{n_i}\right]-3(n+1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ k = จำนวนตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน

R_i = ผลรวมของลำดับที่ในตัวอย่างที่ i ; i = 1,2,3,...,k

n_i = ขนาดตัวอย่างชุดที่ i ; i = 1,2,3,...,k

$$n = \sum_{i=1}^{k} n_i$$

ตามทฤษฎีจะพบว่า ถ้า H_0 เป็นจริง ค่าH จะมีการประมาณค่าได้ด้วย χ^2 ที่ df = k-1 ถ้า n_i มีค่าใหญ่พอสมควร

4. การหาอาณาเขตวิกฤติและการสรุปผล สามารถแยกได้ตามขนาดตัวอย่าง คือ

4.1 เมื่อ $n_i > 5$ การแจกแจงของค่าสถิติ H ประมาณได้ด้วย χ^2 ที่ df = k-1 เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α หาอาณาเขตวิกฤติ จากตาราง χ^2 ที่ df = k-1 จะปฏิเสธ H_0 เมื่อค่าของ H มากกว่าหรือเท่ากับ χ^2 จากตาราง

4.2 เมื่อ k=3 และ $n_i \leq 5$ ในแต่ละ k ใช้ตารางที่ ครัสคาล สร้างไว้ โดยแสดงค่าวิกฤตของ H พร้อมทั้งความน่าจะเป็นที่จะเกิดค่า H นั้นๆ ตารางของ ครัสคาล สามารถจะทำการเปรียบเทียบค่า H หรือ p-value ก็ได้ คือ จะปฏิเสธ H_0 เมื่อค่า H จากตัวอย่างมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ H จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α

เมื่อใช้การเปรียบเทียบของครัสคาลและวอลลิสแล้ว พบว่าปฏิเสธ H_0 แสดงว่ามีทรีตเมนต์อย่างน้อย 1 คู่ มีประสิทธิภาพต่างกัน โดยทั่วไปนักวิจัยมักอยากทราบต่อไปว่า ทรีตเมนต์คู่ใดที่ต่างกัน เราสามารถทำการเปรียบเทียบทรีตเมนต์เป็นคู่ได้ ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

ให้ $\overline{R_i}$ = ค่าเฉลี่ยลำดับที่จากทรีตเมนต์ที่ i

$\overline{R_j}$ = ค่าเฉลี่ยลำดับที่จากทรีตเมนต์ที่ j

ที่ระดับนัยสำคัญ α ค่าวิกฤติ คือ

$$Z \bullet \sqrt{\left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right] \frac{n(n+1)}{12}}$$

เมื่อ n = ผลรวมของขนาดตัวอย่าง k กลุ่ม

Z = คะแนนมาตรฐานที่มีพื้นที่ปลายด้านขวาเท่ากับ $\frac{\alpha}{k(k-1)}$

หาค่า $\left|\overline{R_i} - \overline{R_j}\right|$ แล้วเทียบกับค่าวิกฤติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าค่า $\left|\overline{R_i} - \overline{R_j}\right|$ มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่าวิกฤติ แสดงว่าคู่นี้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับนัยสำคัญ α

การเปรียบเทียบเช่นนี้ สามารถทำได้ทุกคู่ที่เป็นไปได้ คือ $\binom{k}{2}$ คู่

2.1.5 แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling)

หลักการพื้นฐานของการสำรวจตัวอย่าง คือ การเลือกตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยคำนึงถึงลักษณะของประชากร และ เงื่อนไข ข้อจำกัดต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่างสำหรับเลือกตัวอย่าง หน่วยที่ให้ข้อมูลหรือหน่วยตัวอย่าง ทรัพยากรที่มี เป็นต้น โดยมีจุดประสงค์ที่จะสรุปผลหรือหาความรู้เกี่ยวกับประชากร ดังนั้น เมื่อได้ข้อมูลตัวอย่างแล้ว จะต้องทำการอนุมานไปหาประชากรด้วยวิธีการทางสถิติด้วย

ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Theory) หมายถึง ทฤษฎีที่ว่าด้วยการเลือกตัวอย่างจากประชากรและการหาค่าประมาณจากตัวอย่าง เพื่อประมาณค่าประชากรอย่างมีคุณภาพสูงที่สุดภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากร การสร้างแผนแบบการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Design) หมายถึง การกำหนดวิธีการเลือกตัวอย่าง และวิธีประมาณค่าประชากรจากข้อมูลตัวอย่าง ทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างจึงเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดแผนแบบการสุ่มตัวอย่างที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการเลือกตัวอย่าง ให้สามารถเลือกวิธีการที่เหมาะสม และ ประมาณค่าประชากรได้อย่างแม่นยำมากที่สุดโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

วิธีการเลือกตัวอย่างที่นับว่าเป็นวิธีแม่แบบในการเลือกตัวอย่างเชิงความน่าจะเป็น แบ่งได้เป็น 4 วิธี คือ วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบมีระบบ วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบมีชั้นภูมิ และวิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบกลุ่ม การเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย เป็นวิธีการเลือกตัวอย่างที่ให้ตัวอย่างในลักษณะที่ใกล้เคียงกับตัวอย่างสุ่มในทฤษฎีสถิติมากที่สุด

วิธีการเลือกตัวอย่างที่ไม่ยุ่งยาก และ มีความสะดวกสำหรับการเลือกตัวอย่างหลายๆ กรณี คือ วิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ซึ่งแม้จะไม่มีคุณสมบัติบางประการเท่าเทียมกับการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย แต่ก็มีข้อดีหลายประการที่ทำให้การเลือกตัวอย่างวิธีนี้เป็นที่น่าสนใจ ในประเด็นแรก อาจกล่าวได้ว่า ผู้เลือกตัวอย่างจะสามารถทำความเข้าใจกับวิธีการเลือกได้ค่อนข้างง่าย โอกาสที่จะทำผิดพลาดมีน้อยลง และ อาจมีความสะดวกในการทำงานมากขึ้น เช่น การให้ผู้เก็บข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากบ้านหลังแรก และ ทุกๆ บ้านหลังที่ห้าถัดไป ย่อมสะดวกกว่าการให้ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลหาบ้านตามบ้านเลขที่ที่ถูกเลือกมาเป็นตัวอย่าง การ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลือกตัวอย่างด้วยวิธีนี้ อาจทำให้ประหยัดเวลาได้ นอกจากนี้ การเลือกตัวอย่างแบบมีระบบมีลักษณะการเลือกที่ทำให้หน่วยตัวอย่างกระจายไปทั่วประชากร แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ มีขั้นตอนดังนี้

1. สร้างกรอบของการเลือกตัวอย่าง
2. กำหนดหรือคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม
3. คำนวณหาช่วงของการเลือกหน่วยตัวอย่าง (Sampling Interval หรือ k) โดยที่ $k = \frac{N}{n}$ (ใช้ค่าจำนวนเต็ม) เช่น มีประชากร 11,034 คน ต้องการสุ่มตัวอย่าง 1,033 หน่วย ดังนั้น ช่วงการเลือกหน่วยตัวอย่าง $k = \frac{11,034}{1,033} = 10.68$ หรือประมาณ 11
4. สุ่มหมายเลขเริ่มต้น (Random Start) หรือ r โดยการสุ่มหมายเลข 1 ถึง k ขึ้นมา 1 หน่วย ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เช่น จากการสุ่มหมายเลข 1 – 11 ด้วยวิธีการจับสลากหมายเลข 4 ดังนั้น หน่วยของประชากร หมายเลข 4 จะเป็นหน่วยตัวอย่างเริ่มต้น (r=4)
5. เลือกสมาชิกหมายเลขต่อไป โดยจะเลือกหมายเลขต่อๆ ไปตามลำดับ ดังนี้ r+k , r+2(k) , r+3(k) , ... , r+(n-1)k จากตัวอย่างในขั้นตอนที่ 5 เราจะได้หน่วยตัวอย่างที่มีหมายเลขประจำตัวดังนี้ 4 , 15 , 26 , 37 , 48 , 59 , ... , 11026

ในกรณีนี้ $\frac{N}{n}$ ไม่เป็นเลขจำนวนเต็มพอดี และผู้วิจัยต้องการใช้ค่า k ที่เป็นเลขจำนวนเต็มใกล้เคียงค่านั้นที่สุด ผลที่เกิดขึ้นคือ ขนาดตัวอย่างบางตัวอย่างจะน้อยกว่าอีกบางตัวอย่าง และไม่เท่ากันในแต่ละชุด

2.2 แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามเป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรจำนวนมาก ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ และความสนใจต่างๆ โดยจะส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบอ่านและตอบเอง

เทคนิคการเขียนข้อคำถาม

1. คำถามแต่ละข้อควรจะเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์
2. คำถามจะต้องมีความชัดเจน ไม่กำกวม
3. ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำที่เกี่ยวกับคุณภาพ เช่น ดี เลว มาก น้อย เป็นต้น
4. ในกรณีที่มีตัวเลือกควรจะทำให้ง่ายและสะดวกต่อการบันทึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ในการถามไม่ควรให้ผู้ถูกถามอยู่ในลักษณะป้องกันตัวเอง แต่ควรให้เขาอยู่ในลักษณะแสดงความรู้สึกอย่างจริงใจ
6. ควรจะมีจำนวนข้อคำถามที่สามารถครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญได้อย่างเพียงพอ
7. เป็นคำถามที่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ และการสะกด
8. ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำถามที่ได้คำตอบลำเอียง
9. คำสำคัญในคำถามควรเน้น

2.2.1 ชนิดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่นิยมใช้ทั่วไปมี 2 ชนิด คือ

1. แบบสอบถามปลายปิด (Closed-form) เป็นแบบสอบถามที่จำกัดให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบเพียง ใช่ ไม่ใช่ ถูก ผิด หรือ เขียนสัญลักษณ์สั้นๆ เท่านั้นทำให้วิเคราะห์ง่าย เพราะคำถามที่ได้จะอยู่ในขอบเขตที่กำหนดไว้ทุกอย่าง
2. แบบสอบถามปลายเปิด (Open-form) เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบมีอิสระในการตอบและใช้คำพูดของตน ไม่แนะแนวทางในการตอบแต่อย่างใด ผู้ตอบสามารถตอบอย่างอิสระทั้งในแนวกว้างและแนวลึก ซึ่งบางครั้งก็ทำให้ได้คำตอบที่ไม่ชัดเจน ทำให้ตีความหมายได้ยาก

แบบสอบถามโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด ซึ่งแต่ละแบบก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย นักวิจัยจะต้องตัดสินใจว่าจะใช้แบบไหนที่สามารถให้ข้อมูลตามที่ต้องการได้

2.2.2 รูปแบบของคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. แบบคำถามสองคำตอบ (Dichotomous Question or Check List) เป็นคำถามที่จะเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในสองคำตอบ
2. แบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice Question) แต่ละคำถาม จะกำหนดคำตอบมาให้หลายคำตอบ แล้วให้เลือกหนึ่งคำตอบ แต่ละคำถามไม่จำเป็นต้องมีจำนวนคำตอบเท่ากัน แล้วแต่สถานการณ์ และวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย
3. แบบประเมินค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดสิ่งซึ่งเป็นนามธรรม โดยใช้วิธีการแปลงเป็นปริมาณในเชิงเปรียบเทียบ ใช้ประมาณค่าของสถานการณ์หรือคุณลักษณะที่ไม่สามารถทำการวัดค่าออกมาเป็นตัวเลขโดยตรงได้ เช่น ค่านิยม ทัศนคติ ความคิดเห็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และ ความเชื่อ เป็นต้น โดยที่มีลักษณะสำคัญของแบบประเมินค่า คือ คำตอบมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบกัน ปริมาณมากน้อย และ จัดเรียงไว้ตามลำดับ คำตอบจะมีเนื้อหาเดียวกัน มีคำตอบเท่ากัน และ เหมือนกันทุกข้อ ทำให้ง่ายในการตอบ และการวิเคราะห์ ผู้ตอบจะต้องตอบโดยใช้วิธีการประเมินสถานการณ์ที่กำหนดให้และเลือกเพียงคำตอบเดียว

2.2.3 **มาตราส่วนประเมินค่า** (Rating Scale)

เป็นมาตรวัดชนิดหนึ่ง ที่ใช้สร้างเป็นเครื่องมือประเภทแบบสอบถาม แบบวัดด้านจิตพิสัย เช่น เจตคติ แรงจูงใจ ฯลฯ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือ

1. มีระดับความเข้มข้นให้ผู้เลือกตอบตามความคิดเห็น เหตุผล สภาพความเป็นจริง ตั้งแต่ 3 ระดับขึ้นไป

2. ระดับที่ให้เลือกอาจเป็นชนิดที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบในข้อเดียวกัน หรือมีเฉพาะด้านบวก หรือมีเฉพาะด้านลบ โดยที่อีกด้านหนึ่งจะเป็นศูนย์หรือระดับน้อยมาก

กรณีที่มีทั้งด้านบวกและด้านลบในข้อเดียวกัน จะมีด้านใดด้านหนึ่งเป็นทางบวกและด้านตรงข้ามจะเป็นทางลบ ส่วนที่อยู่กึ่งกลางจะเป็นกลางหรือศูนย์ ด้านบวกและด้านลบจะมีระดับที่เท่ากันเป็นคู่ๆ แต่ตรงข้ามกัน

3. บางข้อจะมีลักษณะเชิงบวก บางข้อมีลักษณะเชิงลบ

4. สามารถแปลผลการตอบเป็นคะแนนได้ ซึ่งขึ้นกับว่าจะเป็นข้อที่มีลักษณะเชิงบวก หรือเชิงลบ ดังนี้ ถ้าเป็นความคิดเห็นในทางบวก การให้คะแนนจะเป็น

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

ถ้าเป็นความคิดเห็นในทางลบ การให้คะแนนจะเป็น

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

น้อยที่สุด ให้ 5 คะแนน

ส่วนมากแต่ละข้อจะมีระดับให้เลือกเหมือนๆกัน ดังนั้นจะนิยมจัดทำเป็นช่องที่สะดวกต่อการตอบ

2.2.4 คุณภาพของแบบสอบถาม

เนื่องจากข้อมูลที่สนใจจะมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น จึงจำเป็นต้องตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง โดยในแบบสอบถามนี้ ใช้การตรวจสอบความเชื่อมั่น

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่า แบบสอบถามนั้นให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอหรือคงที่ (Consistency or Stability) มากน้อยเพียงใด ผลการวัดเกิดจากความแปรปรวนของคะแนนจริงอยู่เท่าใด เมื่อเปรียบเทียบกับความแปรปรวนรวม และถ้าแบบสอบถามให้ผลการวัดที่คงที่ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม แบบสอบถามนั้นจะมีความเชื่อมั่นสูง การตรวจสอบความเชื่อมั่นใช้กับข้อคำถามที่ให้เป็นคะแนนหรือตัวเลขที่มีความหมายเชิงคณิตศาสตร์ ถ้าเป็นการถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อมูลส่วนตัว พฤติกรรม หรือถามความเห็นบางลักษณะ ซึ่งไม่สามารถให้เป็นคะแนนได้ ก็ไม่ต้องตรวจสอบความเชื่อมั่น เพียงแต่พิจารณาผลการตอบของข้อคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบเข้าใจและให้คำตอบตรงที่ถามหรือไม่ ถ้าส่วนใหญ่ตอบได้ตรงคำถาม แสดงว่ามีความเชื่อมั่นแล้ว การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคำนวณโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) คือ

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2}\right]$$

เมื่อ r_{tt} คือ ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์แอลฟา

k คือ จำนวนข้อคำถาม

s_i^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i

s_x^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

r_{tt} มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้า r_{tt} เข้าใกล้ 0 แสดงว่า แบบสอบถามนั้น มีความเชื่อมั่นต่ำ ถ้าค่า r_{tt} เข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นสูง เมื่อนำแบบสอบถามไปวัดซ้ำ แสดงว่ามีโอกาสสูงที่จะได้ผลเหมือนเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.5 วิธีการสร้างแบบสอบถาม

เนื่องจากการศึกษาปัญหาพิเศษนี้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะมีลักษณะเป็นรายการของคำถามที่มุ่งหวังให้ได้ข้อเท็จจริงในการวิจัย ดังนั้น ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามจึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ เพื่อที่จะให้ได้คำถามที่ครอบคลุมและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ทั้งหมด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. พิจารณาหัวข้อและกำหนดวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม
2. พิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบที่จะใช้ว่าจะใช้แบบปลายเปิดหรือปลายปิดหรือแบบผสม
3. ร่างแบบสอบถาม โดยเขียนคำถามให้สอดคล้องกับหัวข้อและจุดมุ่งหมาย จำนวนข้อในขั้นนี้ควรมีมาก และอาจมีคำถามเพิ่มเติม
4. ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่าง โดยทำได้ 2 แบบ คือ ตรวจสอบโดยผู้ร่างเอง หรือ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ
5. ทดสอบแบบสอบถาม นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจริง
6. ทำการปรับปรุงครั้งที่ 2 โดยดูผลที่วิเคราะห์ได้จากการสุ่มตัวอย่าง
7. สร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจมีมากมายหลายทฤษฎี ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

มณีวรรณ ตั้นไทย (2533 : 66 - 69) เสนอแนวความคิดว่า ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุรยัน ปานเพ็ง (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

Gundlach และ Nelson (1983 : 41) เสนอแนวคิดว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมการให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภูมิใจมากน้อยเพียงใด

Vroom (1964) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจสามารถใช้แทนกันได้ ทัศนคติด้านบวกแสดงถึงสภาพความพึงพอใจ ทัศนคติด้านลบแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

Mc.Cosmic (1965 ; อ้างใน วีระ เจริญลิ้มประเสริฐ , 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs)

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่แสดงออกด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ความพึงพอใจมีได้ 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความพอใจ ความรู้สึกในทางลบ หรือความไม่พึงพอใจ เป็นความไม่ชอบ ไม่พอใจ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.4.1 หลักการให้บริการที่ดี

กุลธร ธนาพงศธร ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการดังนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ หรือ ทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

เอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆด้วย

2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำๆหยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้ที่มารับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอ และ เท่าเทียมกัน โดยไม่ใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด
4. ให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยคำนึงว่า ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่ได้รับ
5. ให้บริการโดยยึดหลักการความสะดวก โดยคำนึงว่า การบริการที่จัดให้แก่ผู้มารับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย และสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักอีกทั้งยังไม่เป็นภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้การบริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สรุป การให้บริการเป็นงานที่จะต้องพร้อมที่จะบริการตลอดเวลา ที่ผู้ใช้บริการต้องการและทำให้ดีที่สุดและต้องให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ความรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ รู้สึกประทับใจ บริการต้องยึดหลักความสม่ำเสมอ

2.4.2 **ลักษณะของงานบริการ**

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจไปกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด ต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้า จึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีการผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ได้ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้มารับบริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้
58699

2.4.3 องค์ประกอบของงานบริการ

Cothberg ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และคุณภาพ
2. คุณภาพของบุคคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องการสามารถสื่อสารความหมายเข้าใจได้เป็นอย่างดี

2.5 รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

งานสุขภาพ อนามัย (Health Care Division)

หน่วยงานสุขภาพอนามัย เป็นหน่วยงานที่นักศึกษาได้เข้าใช้ในเวลาเจ็บป่วย จึงเป็นสวัสดิการที่จำเป็น เนื่องจากทุกคนมีโอกาสเจ็บป่วย การช่วยให้นักศึกษามีสุขภาพกลับคืนเข้าสู่สภาพปกติโดยเร็วย่อมช่วยให้ นักศึกษาสามารถประสบผลสำเร็จในการเรียนได้

งานสุขภาพอนามัยนี้ เป็นส่วนราชการสังกัดอยู่ในกองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

นโยบาย : สร้างความพึงพอใจให้กับนักศึกษาและผู้รับบริการ โดยพัฒนาปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง โดยทีมงานที่มีสำนึกรับผิดชอบเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

สถานที่ตั้ง : งานสุขภาพอนามัย ตั้งอยู่ที่ชั้นล่างอาคารพระเทพฯ 1 บริเวณศูนย์เรียนรวม อาคารพระเทพฯ

ข้อปฏิบัติในการใช้บริการ

กรณีเป็นนักศึกษาของสถาบัน ให้ยื่นบัตรนักศึกษาพร้อมแจ้งข้อมูลในการขอใช้บริการกับเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์

กรณีบุคลากรของสถาบัน แจ้งชื่อ - นามสกุล พร้อมข้อมูลในการขอใช้บริการกับเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์

กรณีการเบิกยาและเวชภัณฑ์ เพื่อเตรียมสำหรับทำกิจกรรม ให้ทำบันทึกถึงรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา พร้อมแจ้งวัน เวลา สถานที่ และจำนวนคน แล้วนำส่งที่งานธุรการ กองกิจการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นักศึกษา อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้น 4 ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ

กรณีการขอรับคำปรึกษาจากจิตแพทย์ ต้องนัดล่วงหน้า ติดต่อวัน และเวลานัดได้ที่ งานสุขภาพอนามัย อาคารสมเด็จพระเทพฯ 1 ในวัน และเวลาราชการ

บุคลากร

แพทย์ตรวจโรคทั่วไป	น.พ. มนต์ชัย ไชยพร
จิตแพทย์	พญ. รัตนา สายพาณิชย์
พยาบาลวิชาชีพ	นางประนอ วรวุฒิ
	นางรัตนา พุ่มสวรรค์
เจ้าหน้าที่พยาบาล	นางกัญจนา ไชยชนะ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	นางสาวเมทินี สุประพาส

วันและเวลาในการให้บริการ

เปิดบริการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00-16.00 น.

ตรวจโรคทั่วไป จันทร์-ศุกร์ เวลา 11.30-13.30 น.

คลีนิกจิตแพทย์ วันพุธ เวลา 15.00-18.00 น.

ขอบเขตของการให้บริการ

ให้บริการเฉพาะนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังเท่านั้น

การให้บริการ

1. ให้บริการปัจจุบันพยาบาล และบริการตรวจรักษาโรค
2. ให้บริการเภสัชกรรมที่จำเป็น
3. ให้บริการจิตเวช โดยจิตแพทย์
4. ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการรักษาโรค และการส่งเสริมสุขภาพ
5. ให้บริการตรวจและออกหนังสือรับรองสุขภาพ
6. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ให้บริการยาและเวชภัณฑ์สำหรับใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งในและนอกสถานที่
8. ให้การพยาบาลต่างๆ เช่น ทำแผล ล้างตา หยอดตา ฉีดยา ตัดไหม ผ่าฝี ถอดเล็บ ขจัดสิ่งแปลกปลอมออกจากร่างกาย
9. ประสานงานกับสถานพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียงในกรณีส่งต่อผู้ป่วยเข้ารับการรักษา
10. ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรของสถาบัน
11. อบรมให้ความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่นักศึกษาที่สนใจ
12. กรณีการเจ็บป่วยที่ต้องการนอนพักรักษามีเตียงนอนและห้องพักที่มิดชิด แยกชาย-หญิง โดยอยู่ในความดูแลของพยาบาลวิชาชีพ ตลอดเวลา

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กษมา อินเทียม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30บาทรักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขาภิบาล 3 ซึ่งมีประชากรขนาด 16,030 คน สุ่มตัวอย่างขนาด 521 คน โดยใช้แผนการสุ่มแบบมีระบบและโควต้า และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การทดสอบของแมนวิทนีย์ (Mann,Whitney) การทดสอบของครัสคาล (Kruskal) และวอลลิส (Wallis) ผลการศึกษาสรุปว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการแพทย์มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 48.6 ด้านการพยาบาล มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 56.6 ด้านยาและเวชภัณฑ์ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 72.2 และด้านการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 60.3 และจากการวิเคราะห์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร เพศ อายุ และอาชีพ ไม่ทำให้ความพึงพอใจด้านต่างๆ แตกต่างกัน

รวิพร วงษ์ศรี (2546) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่พักอยู่ในหอพักนักศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 277 คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามอาคารที่พักอาศัย ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ การทดสอบไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้ผลการวิจัยว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาพอใจในระดับปานกลาง และ ระดับมาก ซึ่งมีมากกว่าครึ่งของทุกประเด็นย่อย ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดนั้นไม่มี และความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด คือ เรื่องหอพักจัดให้มีเครื่องโทรศัพท์แต่ละชั้น คิดเป็นร้อยละ 54.9 ซึ่งเมื่อรวมความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระดับน้อย และ น้อยที่สุดแล้วจะมีถึงร้อยละ 84.9 และจากการวิเคราะห์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร เพศ และ อาคารที่พัก ต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆ แตกต่างกัน

สุเทพ ไชยมงคล (2543) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา10 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปวช. ปีที่ 2 จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้ในการวิจัยเป็นค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานวัดผลและประเมินผลในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานแนะแนวอาชีพและจัดหางานเป็นอันดับสุดท้าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีการดำเนินงาน

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. เลือกหัวข้อเรื่องและประเด็นปัญหา
2. กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและข้อจำกัดของปัญหา
3. ศึกษาลักษณะของปัญหา เพื่อค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาพิเศษ
5. เสนอภูมิหลังและความสำคัญของปัญหาพิเศษ
6. ศึกษาวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์
7. กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสม เลือกกลุ่มตัวอย่าง
8. สร้างแบบสอบถาม
9. ทำการทดสอบแบบสอบถาม
10. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อความเหมาะสม
11. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว
12. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows และสรุปผลการวิเคราะห์
13. เขียนรายงาน และ จัดทำรูปเล่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 ระยะเวลาดำเนินงาน

ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาดำเนินงาน

ขั้นตอนการศึกษา	ระยะเวลา						
	2547					2548	
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. เลือกหัวข้อเรื่องและประเด็นปัญหา	↔						
2. กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และข้อจำกัดของปัญหา	↔						
3. ศึกษาลักษณะของปัญหา ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	↔						
4. ตั้งสมมติฐานที่เกี่ยวข้อง	↔						
5. เสนอภูมิหลังและความสำคัญของปัญหาพิเศษ		↔					
6. ศึกษาวิธีการทางสถิติ		↔					
7. กำหนดวิธีรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง			↔				
8. สร้างแบบสอบถาม				↔			
9. ทดสอบแบบสอบถาม				↔			
10. แก้ไขแบบสอบถาม				↔			
11. เก็บรวบรวมข้อมูล					↔		
12. วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล						↔	
13. เขียนรายงาน และ จัดทำรูปเล่ม							↔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ประชากร

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ชั้นปีที่ 1 – 4 ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2547 ทุกคณะ ประกอบด้วย คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาศาสตร์ (ไม่รวมหลักสูตรนานาชาติ) และ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (ไม่รวมหลักสูตรนานาชาติ) จำนวนทั้งหมด 11,034 คน

ตารางที่ 3.2 จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2547 จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวนนักศึกษา (คน)
คณะวิศวกรรมศาสตร์	3,505
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	1,358
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	1,468
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	2,266
คณะวิทยาศาสตร์	2,236
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	201
รวม	11,034

3.4 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

จากสูตรความแปรปรวนของตัวประมาณค่าพบว่า ความแปรปรวนของตัวประมาณค่าแปรผกผันกับขนาดตัวอย่าง จึงใช้ความแปรปรวนดังกล่าวเป็นเกณฑ์วัดคุณภาพของตัวประมาณค่า หรืออีกนัยหนึ่งวัดคุณภาพของตัวประมาณค่าได้ด้วยความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า นั่นคือ คุณภาพของตัวประมาณค่ามีความสัมพันธ์กับขนาดตัวอย่าง ดังนั้น การกำหนดขนาดตัวอย่างจึงคำนวณได้จาก

$$n_0 = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 S^2}{d^2} \qquad (1)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือ

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \qquad (2)$$

เมื่อ n_0 คือ ขนาดตัวอย่างที่ยังไม่พิจารณาการปรับประชากรจำนวนจำกัด (finite population correction : fpc)

Z คือ ค่าการแจกแจงปกติมาตรฐาน

S^2 คือ ความแปรปรวนของตัวอย่างจากการทำ pre-test

d คือ ขอบเขตความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ หรือ ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า

n,N คือ ขนาดของตัวอย่างและขนาดของประชากร ตามลำดับ

ถ้า $\frac{n_0}{N} \leq 0.05$ ให้ใช้ขนาดตัวอย่าง $n = n_0$

ถ้า $\frac{n_0}{N} > 0.05$ ให้ใช้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ n

จากการคำนวณ เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (d) เท่ากับ 0.75 และ จากการทำ pre-test ได้ค่าความแปรปรวนของตัวอย่าง (s^2) ในการทำ pre-test 120 ชุด เท่ากับ 166.902 และ เมื่อกำหนดค่าความน่าจะเป็นที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อน (α) เกิดขึ้นได้จากการกระทำซ้ำๆ กัน ในปัญหาพิเศษ เท่ากับ 0.05 จะได้ค่า $Z_{.025}$ เท่ากับ 1.96 ทำให้ได้ขนาดตัวอย่าง (n) เท่ากับ 1,033 ดังนี้

$$n_0 = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 S^2}{d^2}$$

$$= \frac{(1.96)^2 \times 166.902}{(0.75)^2}$$

$$= 1,139.85$$

$$\frac{n_0}{N} = \frac{1,139.85}{11,034} = 0.1$$

ดังนั้น $\frac{n_0}{N} > 0.05$ ให้ใช้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ n ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$n = \frac{1,139.85}{1 + \frac{1,139.85}{11,034}}$$

$$n = 1,033.40$$

$$n \approx 1,033$$

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น

1. เครื่องคอมพิวเตอร์
2. อุปกรณ์บันทึกข้อมูล
3. โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows
4. แบบสอบถาม

ส่วนประกอบที่สำคัญของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำปัญหาพิเศษนี้ คือ

1. คำชี้แจงและคำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม
2. คำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ เป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี คณะ โรคประจำตัว การใช้บริการหน่วยงานสุขภาพอนามัย

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	จำนวน 7 ข้อ
2. การบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	จำนวน 5 ข้อ
3. การบริการด้านการพยาบาล	จำนวน 5 ข้อ
4. การบริการด้านยา	จำนวน 3 ข้อ
5. การบริการด้านการอำนวยความสะดวก	จำนวน 6 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในคำถามแต่ละด้านที่ศึกษานั้น ได้กำหนดระดับความพึงพอใจในการบริการ มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้คะแนนในลักษณะการตอบดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

3.6 การตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม

หลังจากทดสอบแบบสอบถามจำนวน 120 ชุด พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.94 หมายความว่า ถ้านำแบบสอบถามนี้ไปใช้อีกครั้งหนึ่ง โอกาสจะได้ผลเหมือนเดิม 94 %

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบตามขนาดตัวอย่างที่ต้องการแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการลงรหัส และบันทึกข้อมูลที่ได้ นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ ระดับชั้นปี คณะ การมีโรคประจำตัว การใช้บริการหน่วยงานสุขภาพอนามัย เหตุผลที่ไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย วิเคราะห์ผลด้วยการหาค่าร้อยละ นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย คือ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ ด้านการพยาบาล ด้านยา และด้านการอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ผลด้วยการหาค่าร้อยละแล้วนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบ แมนวิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U) ครัสคาลและวอลลิส (Kruskal – Wallis) และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 1,033 ชุด โดยได้นำข้อมูลบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Spss for Windows ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ เพศ ระดับชั้นปี คณะที่ศึกษาอยู่ การมีโรคประจำตัว และการใช้บริการ ณ หน่วยงานสุขภาพอนามัย ดังตารางที่ 4.1 – 4.7

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	584	56.5
หญิง	449	43.5
รวม	1,033	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,033 คน เป็นเพศชาย จำนวน 584 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 และ เพศหญิง จำนวน 449 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	384	37.3
ชั้นปีที่ 2	235	22.7
ชั้นปีที่ 3	238	23.0
ชั้นปีที่ 4	176	17.0
รวม	1,033	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,033 คน เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามคณะ

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
คณะวิศวกรรมศาสตร์	333	32.2
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	114	11.0
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	143	13.8
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	218	21.2
คณะวิทยาศาสตร์	208	20.2
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	17	1.6
รวม	1,033	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,033 คน เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 นักศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะวิทยาศาสตร์ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการมีโรคประจำตัว

การมีโรคประจำตัว	จำนวน	ร้อยละ
มีโรคประจำตัว	167	16.2
ไม่มีโรคประจำตัว	866	83.8
รวม	1,033	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,033 คน เป็นนักศึกษาที่มีโรคประจำตัว จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 นักศึกษาที่ไม่มีโรคประจำตัว จำนวน 866 คน คิดเป็นร้อยละ 83.8

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้บริการ ณ หน่วยงานสุขภาพอนามัย

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	489	47.3
ไม่เคยใช้บริการ	544	52.7
รวม	1,033	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่านักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,033 คน เป็นนักศึกษาที่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย จำนวน 489 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย จำนวน 544 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (นักศึกษา 1 คน สามารถเลือกได้หลายสาเหตุ)

สาเหตุ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษาไม่ทราบว่ามีหน่วยสุขภาพอนามัย	96	11.5
นักศึกษาไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ	296	35.4
นักศึกษาไปรักษาที่โรงพยาบาล	150	17.9
สถานที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณที่นักศึกษาเรียน	83	9.9
เวลาที่นักศึกษาว่างไม่ตรงกับเวลาทำการ	68	8.1
นักศึกษาคิดว่ามีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	53	6.3
นักศึกษาคิดว่าต้องรอคิวนาน	49	5.9
อื่นๆ	42	5.0
รวม	837	100.0

จากตางที่ 4.6 พบว่าสาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัยห้าอันดับแรก เพราะนักศึกษาไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 35.4 นักศึกษาไปรักษาที่โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 17.9 นักศึกษาไม่ทราบว่ามีหน่วยสุขภาพอนามัย คิดเป็นร้อยละ 11.5 สถานที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณที่นักศึกษาเรียน คิดเป็นร้อยละ 9.9 เวลาที่นักศึกษาว่างไม่ตรงกับเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 8.1

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	356	72.8
ไม่เคยใช้บริการ	133	27.2
รวม	489	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการ ณ หน่วยงานสุขภาพอนามัย จำนวน 489 คน เป็นนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำนวน 356 คน คิดเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้อยละ 72.8 นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามเพศ

เพศ	เคยใช้	ไม่เคยใช้
ชาย	176	49
	(49.4)	(36.8)
หญิง	180	84
	(50.6)	(63.2)
รวม	356	133
	(100.0)	(100.0)

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการ ในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป เป็นนักศึกษาชายที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 นักศึกษาหญิงที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามคณะ

คณะ	เคยใช้	ไม่เคยใช้
คณะวิศวกรรมศาสตร์	88 (24.7)	40 (30.1)
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	43 (12.1)	0 (0.0)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	58 (16.3)	22 (16.5)
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	81 (22.8)	37 (27.8)
คณะวิทยาศาสตร์	81 (22.8)	34 (25.6)
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5 (1.3)	0 (0.0)
รวม	356 (100.0)	133 (100.0)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ12.1 นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามระดับชั้นปี

ระดับชั้นปี	เคยใช้	ไม่เคยใช้
ชั้นปีที่ 1	107 (30.1)	30 (23.3)
ชั้นปีที่ 2	81 (22.8)	41 (30.1)
ชั้นปีที่ 3	80 (22.5)	25 (18.8)
ชั้นปีที่ 4	88 (24.7)	37 (27.8)
รวม	356 (100.0)	133 (100.0)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า นักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของนักศึกษา จำแนกตามการใช้บริการในด้านการรักษาโดยจิตแพทย์

การใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้บริการ	10	2.00
ไม่เคยใช้บริการ	479	98.00
รวม	489	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่านักศึกษาที่เคยใช้บริการ ณ หน่วยงานสุขภาพอนามัย จำนวน489 คน เป็นนักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ จำนวน 479 คน คิดเป็นร้อยละ 98.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.2.1 ระดับความพึงพอใจโดยรวม

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านต่างๆ

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	16 (4.5)	120 (33.7)	171 (48.0)	44 (12.4)	5 (1.4)	356 (100.0)
2.	การบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	1 (10.0)	2 (20.0)	3 (30.0)	4 (40.0)	0 (0.0)	10 (100.0)
3.	การบริการด้านการพยาบาล	7 (1.5)	93 (19.6)	265 (55.7)	81 (17.1)	29 (6.1)	475 (100.0)
4.	การบริการด้านยา	36 (7.5)	138 (28.8)	232 (48.5)	62 (12.9)	11 (2.3)	479 (100.0)
5.	การบริการด้านการอำนวยความสะดวก	21 (4.4)	182 (37.9)	230 (47.9)	44 (9.2)	3 (0.6)	480 (100.0)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาส่วนใหญ่ ต่อการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ด้านยา ด้านการพยาบาล และ ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.0 55.7 48.5 และ 47.9 ตามลำดับ ด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 40.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.13 - 4.25

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม *
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	2 (0.6)	32 (9.1)	179 (51.3)	122 (35.0)	14 (4.0)	349 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	7 (2.0)	89 (25.1)	184 (52.0)	66 (18.6)	8 (2.3)	354 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	29 (8.3)	144 (41.3)	146 (41.8)	20 (5.7)	10 (2.9)	349 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	25 (7.1)	147 (41.6)	144 (40.8)	31 (8.8)	6 (1.7)	353 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	30 (8.5)	162 (45.6)	132 (37.2)	28 (7.9)	3 (0.8)	355 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	46 (13.0)	157 (44.4)	129 (36.4)	18 (5.1)	4 (1.1)	354 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	4 (1.1)	55 (15.6)	156 (44.3)	115 (32.7)	22 (6.3)	352 (100.0)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.6 , 45.6 และ 44.4 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.3 52.0 41.8 และ 44.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* นักศึกษาที่เคยใช้บริการด้านแพทย์ตรวจโรคทั่วไปมีจำนวน 356 คน แต่ในคอลัมน์ผลรวมแสดงจำนวนนักศึกษาไม่ครบ 356 คน เนื่องจาก นักศึกษาบางคนไม่ได้ตอบแบบสอบถามในบางข้อ

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	1 (0.6)	20 (11.7)	93 (54.4)	51 (29.8)	6 (3.5)	171 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	7 (4.5)	42 (23.9)	96 (54.5)	26 (14.8)	4 (2.3)	175 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	16 (9.4)	79 (46.5)	60 (35.3)	8 (4.7)	7 (4.1)	170 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	11 (6.4)	70 (40.2)	74 (42.5)	15 (8.6)	4 (2.3)	174 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	14 (8.0)	86 (49.1)	62 (35.4)	12 (6.9)	1 (0.6)	175 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	22 (12.5)	85 (48.3)	59 (33.5)	6 (3.4)	4 (2.3)	176 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	4 (2.3)	29 (16.8)	73 (42.2)	54 (31.2)	13 (7.5)	173 (100.0)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักศึกษาชายส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.5 49.1 และ 48.3 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน–เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.4 54.5 42.5 และ 42.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	1 (0.6)	12 (6.7)	86 (48.3)	71 (39.9)	8 (4.5)	178 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	0 (0)	47 (26.3)	88 (49.2)	40 (22.3)	4 (2.2)	179 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	13 (7.3)	65 (36.3)	86 (48.0)	12 (6.7)	3 (1.7)	179 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	14 (7.8)	77 (43.1)	70 (39.1)	16 (8.9)	2 (1.1)	179 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	16 (8.9)	76 (42.2)	70 (38.9)	16 (8.9)	2 (1.1)	180 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	24 (13.5)	72 (40.5)	70 (39.3)	12 (6.7)	0 (0)	178 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	0 (0)	26 (14.5)	83 (46.3)	61 (34.2)	9 (5.0)	179 (100.0)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า นักศึกษาหญิงส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.1 42.2 และ 40.5 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.3 49.2 48.0 และ 46.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	1 (1.0)	14 (13.9)	57 (56.4)	27 (26.7)	2 (2.0)	101 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	4 (3.8)	34 (32.1)	50 (47.2)	16 (15.1)	2 (1.8)	106 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	15 (14.2)	37 (34.8)	48 (45.3)	4 (3.8)	2 (1.9)	106 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	13 (12.3)	42 (39.6)	42 (39.6)	7 (6.6)	2 (1.9)	106 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	15 (14.2)	45 (42.4)	39 (36.7)	6 (5.7)	1 (0.9)	106 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	18 (17.0)	42 (39.6)	42 (39.6)	4 (3.8)	0 (0)	106 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	1 (1.0)	31 (29.5)	44 (41.9)	25 (23.8)	4 (3.8)	105 (100.0)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.4 ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 39.6 เท่ากัน ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.4 47.2 45.3 และ 41.9 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	8 (9.9)	46 (56.7)	25 (30.9)	2 (2.5)	81 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	0 (0)	20 (25.0)	42 (52.5)	15 (3.8)	3 (18.7)	80 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	7 (8.6)	38 (46.9)	31 (38.3)	5 (6.2)	0 (0)	81 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	7 (8.8)	35 (44.3)	33 (41.8)	4 (5.1)	0 (0)	79 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	6 (7.4)	38 (46.9)	33 (40.7)	4 (5.0)	0 (0)	81 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	13 (16.1)	39 (48.1)	24 (29.6)	5 (6.2)	0 (0)	81 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	3 (3.8)	9 (11.2)	38 (47.5)	28 (35.0)	2 (2.5)	80 (100.0)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.9 44.3 46.9 และ 48.1 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.7 52.5 และ 47.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	5 (6.3)	37 (46.9)	35 (44.3)	2 (2.5)	79 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	2 (2.5)	16 (20.0)	47 (58.7)	14 (17.5)	1 (1.3)	80 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	2 (2.7)	35 (46.7)	34 (45.3)	3 (4.0)	1 (1.3)	75 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	1 (1.3)	34 (42.5)	35 (43.6)	9 (11.3)	1 (1.3)	80 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	2 (2.5)	41 (51.3)	31 (38.7)	6 (7.5)	0 (0)	80 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	3 (3.8)	40 (50.0)	31 (38.7)	5 (6.2)	1 (1.3)	80 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	0 (0)	10 (12.7)	40 (50.6)	23 (29.1)	6 (7.6)	79 (100.0)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.7 51.3 และ 50.0 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.9 58.7 43.6 และ 50.6 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	1 (1.1)	5 (5.7)	39 (44.5)	35 (39.8)	8 (9.1)	88 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	1 (1.1)	19 (21.6)	45 (51.1)	21 (23.9)	2 (2.3)	88 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	5 (5.7)	34 (39.1)	33 (37.9)	8 (9.2)	7 (8.1)	87 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	4 (4.5)	36 (40.9)	34 (38.6)	11 (12.5)	3 (3.5)	88 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	7 (8.0)	38 (43.1)	29 (33.0)	12 (13.6)	2 (2.3)	88 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	12 (13.7)	36 (41.4)	32 (36.8)	4 (4.6)	3 (3.5)	87 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	0 (0)	5 (5.7)	34 (38.6)	39 (44.3)	10 (11.4)	88 (100.0)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.1 40.9 43.1 และ 41.4 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ และ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.5 และ 51.1 ตามลำดับ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 44.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	1 (1.2)	9 (10.5)	40 (46.5)	31 (36.0)	5 (5.8)	86 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	3 (3.4)	19 (21.6)	50 (56.8)	14 (15.9)	2 (2.3)	88 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	6 (6.9)	39 (44.8)	38 (43.7)	3 (3.4)	1 (1.2)	87 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	8 (9.2)	34 (39.0)	36 (41.4)	8 (9.2)	1 (1.1)	87 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	8 (9.2)	40 (46.0)	32 (36.8)	6 (6.9)	1 (1.1)	87 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	11 (12.5)	41 (46.6)	31 (35.2)	5 (5.7)	0 (0)	88 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	1 (1.2)	14 (15.9)	31 (35.2)	31 (35.2)	11 (12.5)	88 (100.0)

จากตารางที่ 4.20 พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้าน แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.8 46.0 และ 46.6 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ และ ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.5 56.8 และ 41.4 ตามลำดับ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.2 เท่ากัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	2 (4.7)	20 (46.4)	18 (41.9)	3 (7.0)	43 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	1 (2.4)	16 (38.1)	17 (40.5)	8 (19.0)	0 (0)	42 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	1 (2.6)	22 (56.4)	11 (28.2)	1 (2.6)	4 (10.2)	39 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	1 (2.3)	24 (55.8)	17 (39.6)	0 (0)	1 (2.3)	43 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	2 (4.7)	32 (74.4)	8 (18.6)	1 (2.3)	0 (0)	43 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	4 (9.3)	26 (60.5)	12 (27.9)	0 (0)	1 (2.3)	43 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	0 (0)	5 (11.6)	17 (37.3)	16 (39.5)	5 (11.6)	43 (100.0)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.4 55.8 74.4 และ 60.5 ตามลำดับ ด้าน จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.4 40.5 และ 37.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	1 (1.7)	25 (43.1)	29 (50.0)	3 (5.2)	58 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	0 (0.0)	6 (10.5)	32 (56.2)	17 (29.8)	2 (3.5)	57 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	0 (0)	24 (41.3)	23 (39.7)	8 (13.8)	3 (5.2)	58 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	0 (0)	29 (50.0)	18 (31.0)	8 (13.8)	3 (5.2)	58 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	2 (3.4)	24 (41.4)	19 (32.8)	11 (19.0)	2 (3.4)	58 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	6 (10.4)	25 (43.9)	20 (35.1)	3 (5.3)	3 (5.3)	57 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	0 (0)	4 (6.9)	31 (53.4)	22 (37.9)	1 (1.8)	58 (100.0)

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.3 50.0 41.4 และ 43.9 ตามลำดับ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.2 และ 53.4 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	1 (1.2)	9 (14.8)	42 (53.2)	23 (29.6)	1 (1.2)	76 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	1 (1.2)	27 (33.3)	36 (44.4)	14 (17.4)	3 (3.7)	81 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	9 (11.3)	30 (37.5)	34 (42.4)	5 (6.3)	2 (2.5)	80 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	9 (11.4)	28 (35.4)	34 (43.0)	7 (8.9)	1 (1.3)	79 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	12 (14.8)	29 (35.9)	36 (44.4)	4 (4.9)	0 (0)	81 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	14 (17.4)	31 (38.8)	31 (38.8)	4 (5.0)	0 (0)	80 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	2 (2.5)	19 (24.1)	30 (38.0)	27 (34.2)	1 (1.2)	79 (100.0)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 38.8 เท่ากัน ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.2 44.4 42.4 43.0 44.4 และ 38.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ ในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	10 (12.3)	49 (60.5)	20 (24.7)	2 (2.5)	81 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	2 (2.5)	19 (23.5)	47 (58.0)	12 (14.8)	1 (1.2)	81 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	12 (15.0)	27 (48.7)	39 (33.8)	2 (2.5)	0 (0)	80 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	7 (8.7)	30 (37.0)	36 (44.4)	8 (9.9)	0 (0)	81 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	6 (7.4)	34 (42.0)	35 (43.2)	6 (7.4)	0 (0)	81 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	10 (6.2)	33 (40.7)	33 (40.7)	5 (12.4)	0 (0)	81 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	1 (1.2)	11 (13.9)	44 (55.7)	19 (24.1)	4 (5.1)	79 (100.0)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.7 เท่ากัน ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.5 58.0 33.8 44.4 43.2 และ 55.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	1 (20.0)	3 (60.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	0 (0)	2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	1 (20.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	0 (0)	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	0 (0)	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	1 (20.0)	1 (20.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	0 (0)	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านแพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 60.0 ตามลำดับ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.0 60.0 40.0 และ 60.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม *
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนจิตแพทย์ที่ให้บริการ	0 (0)	3 (30.0)	4 (40.0)	3 (30.0)	0 (0)	10 (100.0)
2.	การให้คำแนะนำของจิตแพทย์	1 (10.0)	4 (40.0)	4 (40.0)	1 (10.0)	0 (0)	10 (100.0)
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน	1 (10.0)	2 (20.0)	3 (30.0)	4 (40.0)	0 (0)	10 (100.0)
4.	คำแนะนำของจิตแพทย์เกิดประโยชน์ต่อท่าน	1 (11.2)	2 (22.2)	3 (33.3)	3 (33.3)	0 (0)	9 (100.0)
5.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	1 (10.0)	0 (0)	5 (50.0)	3 (30.0)	1 (10.0)	10 (100.0)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำของจิตแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน ด้านจำนวนจิตแพทย์ที่ให้บริการ และ ด้านวัน - เวลาที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 50.0 ตามลำดับ ด้านคำแนะนำของจิตแพทย์เกิดประโยชน์ต่อท่าน อยู่ในระดับน้อย และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตามลำดับ

* นักศึกษาที่เคยใช้บริการด้านจิตแพทย์มีจำนวน 10 คน แต่ในคอลัมน์ผลรวมแสดงจำนวนนักศึกษาไม่ครบ 10 คน เนื่องจาก นักศึกษาบางคนไม่ได้ตอบแบบสอบถามในบางข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.4 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.27 - 4.39

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม *
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	2 (0.4)	61 (12.9)	291 (61.4)	112 (23.6)	8 (1.7)	474 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	7 (1.5)	110 (23.4)	251 (53.4)	73 (15.5)	29 (6.2)	470 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	7 (1.5)	118 (25.2)	249 (53.1)	72 (15.4)	23 (4.8)	469 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	15 (3.2)	106 (22.5)	248 (52.7)	82 (17.4)	20 (4.2)	471 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	22 (4.7)	127 (27.2)	252 (53.8)	54 (11.5)	13 (2.8)	468 (100.0)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.4 , 53.4 , 53.1 , 52.7 และ 53.8 ตามลำดับ

* นักศึกษาที่เคยใช้บริการด้านการพยาบาลมีจำนวน 475 คน แต่ในคอลัมน์ผลรวมแสดงจำนวนนักศึกษาไม่ครบ 475 คน เนื่องจาก นักศึกษาบางคนไม่ได้ตอบแบบสอบถามในบางข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านการพยาบาลจำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	1 (0.4)	36 (16.7)	125 (57.9)	51 (23.6)	3 (1.4)	216 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	7 (3.3)	67 (31.3)	112 (52.3)	22 (10.3)	6 (2.8)	214 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	5 (2.4)	62 (28.8)	117 (54.4)	25 (11.6)	6 (2.8)	215 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	8 (3.7)	63 (29)	112 (51.6)	29 (13.4)	5 (2.3)	217 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	12 (5.6)	68 (31.6)	112 (52.1)	21 (9.8)	2 0.9)	215 (100.0)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาชายส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.9 52.3 54.4 51.6 และ 52.1 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	1 (0.4)	25 (9.7)	166 (64.3)	61 (23.6)	5 (2.0)	258 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	0 (0)	43 (16.8)	139 (54.3)	51 (19.9)	23 (9.0)	256 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	2 (0.8)	56 (22.0)	132 (52.0)	47 (18.5)	17 (6.7)	254 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	7 (2.8)	43 (16.9)	136 (53.5)	53 (20.9)	15 (5.9)	254 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	10 (4.1)	59 (23.3)	140 (55.3)	33 (13.0)	11 (4.3)	253 (100.0)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาหญิงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.3 54.3 52.0 53.5 และ 55.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปี1 ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	1 (0.7)	13 (10.1)	90 (69.8)	22 (17.1)	3 (2.3)	129 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	1 (0.8)	30 (23.8)	75 (59.5)	19 (15.1)	1 (0.8)	126 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	0 (0)	36 (28.1)	80 (62.5)	11 (8.6)	1 (0.8)	128 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	7 (5.5)	30 (23.4)	70 (54.7)	18 (14.1)	3 (2.3)	128 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	8 (6.2)	35 (27.6)	72 (56.7)	11 (8.7)	1 (0.8)	127 (100.0)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 69.8 59.5 62.5 54.7 และ 56.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	0 (0)	20 (16.8)	73 (61.3)	25 (21.1)	1 (0.8)	119 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	2 (1.7)	24 (20.3)	69 (58.5)	15 (12.7)	8 (6.8)	118 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	4 (3.4)	33 (27.7)	60 (50.4)	16 (13.4)	6 (5.1)	119 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	5 (4.2)	27 (22.7)	62 (52.1)	20 (16.8)	5 (4.2)	119 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	5 (4.2)	35 (29.4)	63 (52.9)	14 (11.8)	2 (1.7)	119 (100.0)

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.3 58.5 50.4 52.1 และ 52.9 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	1 (1.0)	12 (11.8)	60 (58.7)	28 (27.5)	1 (1.0)	102 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	1 (1.0)	31 (30.0)	53 (51.5)	18 (17.5)	0 (0)	103 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	2 (1.9)	24 (23.3)	61 (59.2)	15 (14.6)	1 (1.0)	103 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	0 (0)	25 (24.3)	58 (56.3)	18 (17.5)	2 (1.9)	103 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	1 (1.0)	28 (28.0)	60 (60.0)	11 (11.0)	0 (0)	100 (100.0)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 58.7 51.5 59.2 56.3 และ 60.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปี4 ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	0 (0)	16 (12.9)	68 (54.8)	37 (29.8)	3 (2.5)	124 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	3 (2.4)	25 (20.3)	54 (43.9)	21 (17.1)	20 (16.3)	123 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	1 (0.8)	25 (21.1)	48 (40.3)	30 (25.2)	15 (12.6)	119 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	3 (2.5)	24 (19.8)	58 (47.9)	26 (21.5)	10 (8.3)	121 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	8 (6.6)	29 (23.8)	57 (46.7)	18 (14.7)	10 (8.2)	122 (100.0)

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.8 43.9 40.3 47.9 และ 46.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.34 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	0 (0)	23 (18.7)	78 (63.4)	17 (13.8)	5 (4.1)	123 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	1 (0.8)	46 (37.7)	59 (48.4)	13 (10.7)	3 (2.4)	122 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	3 (2.5)	37 (30.1)	65 (52.8)	15 (12.2)	3 (2.4)	123 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	5 (4.1)	36 (29.0)	59 (47.6)	21 (16.9)	3 (2.4)	124 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	7 (5.6)	45 (36.3)	61 (49.2)	10 (8.1)	1 (0.8)	124 (100.0)

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.4 48.4 52.8 47.6 และ 49.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.35 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	1 (2.3)	2 (4.7)	17 (39.5)	23 (53.5)	0 (0)	43 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	0 (0)	11 (25.6)	27 (62.8)	5 (11.6)	0 (0)	43 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	1 (2.3)	11 (25.6)	27 (62.8)	4 (9.3)	0 (0)	43 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	1 (2.3)	12 (27.9)	28 (65.1)	2 (4.7)	0 (0)	43 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	5 (11.6)	13 (30.2)	21 (48.8)	4 (9.4)	0 (0)	43 (100.0)

จากตารางที่ 4.35 พบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านพยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ ด้านการช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน ด้านคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ และ ด้านการให้การปฐมพยาบาล การทำแผล อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.8 62.8 65.1 และ 48.8 ตามลำดับ ด้านจำนวนพยาบาลที่ให้บริการ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 53.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.36 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	0 (0)	8 (10.1)	42 (53.2)	26 (32.9)	3 (3.8)	79 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	1 (1.3)	10 (12.8)	27 (34.6)	19 (24.4)	21 (26.9)	78 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	0 (0)	11 (14.7)	29 (38.7)	19 (25.3)	16 (21.3)	75 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	2 (2.6)	14 (18.4)	35 (46.1)	16 (21.1)	9 (11.8)	76 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	0 (0)	11 (14.7)	37 (49.3)	17 (22.7)	10 (13.3)	75 (100.0)

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.2 34.6 38.7 46.1 และ 49.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.37 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	0 (0)	11 (9.7)	78 (69.1)	24 (21.2)	0 (0)	113 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	1 (0.9)	19 (17.1)	67 (60.4)	21 (18.9)	3 (2.7)	111 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	1 (0.9)	27 (23.9)	65 (57.5)	18 (15.9)	2 (1.8)	113 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	6 (5.3)	20 (17.9)	57 (50.9)	24 (21.4)	5 (4.5)	112 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	5 (1.8)	32 (28.6)	61 (54.5)	12 (10.6)	2 (4.5)	112 (100.0)

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 69.1 60.4 57.5 50.9 และ 54.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.38 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	1 (0.9)	16 (14.4)	72 (64.9)	22 (19.8)	0 (0)	111 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	3 (2.7)	22 (19.8)	70 (63.1)	14 (12.6)	2 (1.8)	111 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	2 (1.8)	29 (26.4)	62 (56.4)	15 (13.6)	2 (1.8)	110 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	1 (0.9)	23 (20.7)	66 (59.5)	18 (16.2)	3 (2.7)	111 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	4 (3.7)	24 (22.0)	70 (64.2)	11 (10.1)	0 (0)	109 (100.0)

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 64.9 63.1 56.4 59.5 และ 64.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.39 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	0 (0)	1 (20.0)	4 (80.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	1 (20.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	0 (0)	3 (60.0)	1 (20.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	0 (0)	1 (20.0)	3 (60.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล	1 (20.0)	2 (40.0)	2 (40.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)

จากตารางที่ 4.39 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านพยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ และ ด้านการช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 60.0 ตามลำดับ ด้านการให้การปฐมพยาบาล การทำแผล อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน ด้านคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ และ ด้านจำนวนพยาบาลที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 80.0 และ 60.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.5 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยา

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.40 – 4.52

ตารางที่ 4.40 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม *
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	41 (8.6)	178 (37.1)	193 (40.3)	54 (11.3)	13 (2.7)	479 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	20 (4.2)	168 (35.1)	193 (40.3)	70 (14.6)	28 (5.8)	479 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	35 (7.3)	148 (31.0)	182 (38.0)	90 (18.8)	23 (4.9)	478 (100.0)

จากตารางที่ 4.40 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.3 40.3 และ 38.0 ตามลำดับ ตามลำดับ

* นักศึกษาที่เคยใช้บริการด้านยามีจำนวน 479 คน แต่ในคอลัมน์ผลรวมแสดงจำนวนนักศึกษาไม่ครบ 479 คน เนื่องจาก นักศึกษาบางคนไม่ได้ตอบแบบสอบถามในบางข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.41 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	23 (10.6)	90 (41.2)	78 (35.8)	20 (9.2)	7 (3.2)	218 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	11 (5.1)	95 (43.6)	77 (35.3)	26 (11.9)	9 (4.1)	218 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	20 (9.2)	71 (32.7)	78 (35.9)	35 (16.1)	13 (6.1)	217 (100.0)

จากตารางที่ 4.41 พบว่า นักศึกษาชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.8 35.3 และ 35.9 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.42 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	18 (6.9)	88 (33.7)	115 (44.1)	34 (13.0)	6 (2.3)	261 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	9 (3.4)	73 (28.0)	116 (44.4)	44 (16.9)	19 (7.3)	261 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	15 (5.7)	77 (29.5)	104 (39.8)	55 (21.2)	10 (3.8)	261 (100.0)

จากตารางที่ 4.42 พบว่า นักศึกษาหญิงส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.1 44.4 และ 39.8 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.43 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	20 (15.3)	46 (35.1)	56 (42.7)	9 (6.9)	0 (0)	131 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	12 (9.2)	43 (32.8)	57 (43.5)	16 (12.2)	3 (2.3)	131 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	13 (10.0)	36 (27.7)	58 (44.6)	19 (14.6)	4 (3.1)	130 (100.0)

จากตารางที่ 4.43 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.7 43.5 และ 44.6 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.44 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	10 (8.3)	54 (45.0)	40 (33.3)	10 (8.3)	6 (5.1)	120 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	3 (2.5)	50 (41.3)	46 (38.0)	14 (11.6)	8 (6.6)	121 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	7 (5.8)	40 (33.0)	46 (38.0)	21 (17.4)	7 (5.8)	121 (100.0)

จากตารางที่ 4.44 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.0 และ 54.5 ตามลำดับ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.45 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	3 (2.9)	48 (46.5)	39 (37.9)	12 (11.7)	1 (1.0)	103 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	1 (1.0)	40 (39.1)	43 (42.2)	16 (15.7)	2 (2.0)	102 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	5 (4.9)	40 (39.2)	33 (32.4)	21 (20.6)	3 (2.9)	102 (100.0)

จากตารางที่ 4.45 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.5 และ 39.2 ตามลำดับ ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.46 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	8 (6.4)	30 (24.0)	58 (46.4)	23 (18.4)	6 (4.8)	125 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	4 (3.2)	35 (28.0)	47 (37.6)	24 (19.2)	15 (12.0)	125 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	10 (8.0)	32 (25.6)	45 (36.0)	29 (23.2)	9 (7.2)	125 (100.0)

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านยา นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.4 37.6 และ 36.0 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.47 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	11 (8.8)	66 (52.8)	39 (31.2)	7 (5.6)	2 (1.6)	125 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	8 (6.3)	53 (42.1)	43 (34.1)	18 (14.3)	4 (3.2)	126 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	15 (11.9)	37 (29.4)	43 (34.1)	27 (21.4)	4 (3.2)	126 (100.0)

จากตารางที่ 4.47 พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.2 34.1 และ 34.1ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.48 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	4 (9.3)	18 (41.9)	19 (44.2)	2 (4.6)	0 (0)	43 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	0 (0)	25 (58.1)	16 (37.2)	2 (4.7)	0 (0)	43 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	3 (7.0)	16 (37.1)	14 (32.6)	3 (7.0)	7 (16.3)	43 (100.0)

จากตารางที่ 4.48 พบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.1 และ 37.1 ตามลำดับ ด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.49 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	2 (2.5)	16 (20.3)	35 (44.3)	20 (25.3)	6 (7.6)	79 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	1 (1.3)	16 (20.5)	25 (32.1)	20 (25.6)	16 (20.5)	78 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	3 (3.8)	28 (35.9)	33 (42.3)	13 (16.7)	1 (1.3)	78 (100.0)

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ในทุกหัวข้อย่อยของการให้บริการด้านยา นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.3 32.1 และ 42.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.50 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	19 (16.7)	27 (23.7)	48 (42.1)	16 (14.0)	4 (3.5)	114 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	8 (7.0)	36 (31.6)	52 (45.6)	13 (11.4)	5 (4.4)	114 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	5 (4.4)	31 (27.2)	44 (38.6)	27 (23.7)	7 (6.1)	114 (100.0)

จากตารางที่ 4.50 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.1 45.6 และ 38.6 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.51 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	5 (4.4)	49 (43.4)	50 (44.2)	8 (7.1)	1 (0.9)	113 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	3 (2.7)	35 (31.0)	55 (48.6)	17 (15.0)	3 (2.7)	113 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	9 (8.0)	33 (29.5)	46 (41.1)	20 (17.9)	4 (3.5)	112 (100.0)

จากตารางที่ 4.51 พบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.2 48.6 และ 41.1 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.52 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการด้านยา จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	0 (0)	2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา	0 (0)	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
3.	ความเพียงพอของยา	0 (0)	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)

จากตารางที่ 4.52 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.0 ทั้ง 2 ด้าน ด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.6 ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษา มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.53 – 4.65

ตารางที่ 4.53 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	47 (9.8)	186 (38.7)	182 (37.9)	54 (11.3)	11 (2.3)	480 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	76 (15.8)	260 (54.2)	118 (24.6)	26 (5.4)	0 (0)	480 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	36 (7.6)	171 (35.8)	196 (41.0)	62 (12.9)	13 (2.7)	478 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	12 (2.5)	90 (18.8)	243 (50.7)	110 (23.0)	24 (5.0)	479 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	15 (3.2)	123 (25.9)	257 (54.1)	67 (14.1)	13 (2.7)	475 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	15 (3.2)	112 (23.6)	259 (54.5)	75 (15.8)	14 (2.9)	475 (100.0)

จากตารางที่ 4.53 พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.7 และ 54.2 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.0 50.7 54.1 และ 54.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

* นักศึกษาที่เคยใช้บริการด้านการอำนวยความสะดวกมีจำนวน 480 คน แต่ในคอลัมน์ผลรวมแสดงจำนวนนักศึกษาไม่ครบ 480 คน เนื่องจาก นักศึกษาบางคนไม่ได้ตอบแบบสอบถามในบางข้อ

ตารางที่ 4.54 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชาย ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	17 (7.8)	89 (40.6)	85 (38.8)	23 (10.5)	5 (2.3)	219 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	40 (18.3)	113 (51.6)	54 (24.6)	12 (5.5)	0 (0)	219 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	20 (9.2)	80 (36.9)	82 (37.8)	30 (13.8)	5 (2.3)	217 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	5 (2.3)	44 (20.2)	113 (51.8)	45 (20.6)	11 (5.1)	218 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	8 (3.7)	59 (27.4)	110 (51.2)	29 (13.5)	9 (4.2)	215 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	7 (3.3)	53 (24.7)	115 (53.4)	31 (14.4)	9 (4.2)	215 (100.0)

จากตารางที่ 4.54 พบว่า นักศึกษาชายส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.6 และ 51.6 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.8 51.8 51.2 และ 53.4 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.55 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาหญิง ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	30 (11.5)	97 (37.2)	97 (37.2)	31 (11.8)	6 (2.3)	261 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	36 (13.8)	147 (56.3)	64 (24.5)	14 (5.4)	0 (0)	261 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	16 (6.1)	91 (34.9)	114 (43.7)	32 (12.3)	8 (3.0)	261 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	7 (2.7)	46 (17.6)	130 (49.8)	65 (24.9)	13 (5.0)	261 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	7 (2.7)	64 (24.6)	147 (56.5)	38 (14.6)	4 (1.6)	260 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	8 (3.1)	59 (22.7)	144 (55.4)	44 (16.9)	5 (1.9)	260 (100.0)

จากตารางที่ 4.55 พบว่า นักศึกษาหญิงส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.2 และ 56.3 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.7 49.8 56.5 และ 55.4 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.56 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ปี 1ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	22 (16.8)	45 (34.4)	52 (39.7)	11 (8.4)	1 (0.7)	131 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	26 (19.8)	74 (56.5)	29 (22.2)	2 (1.5)	0 (0)	131 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	10 (7.7)	54 (41.5)	56 (43.1)	9 (6.9)	1 (0.8)	130 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	9 (6.9)	27 (20.8)	67 (51.5)	24 (18.5)	3 (2.3)	130 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	9 (7.0)	33 (25.6)	76 (58.9)	9 (7.0)	2 (1.5)	129 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	6 (4.7)	31 (24.0)	77 (59.7)	15 (11.6)	0 (0)	129 (100.0)

จากตารางที่ 4.56 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ปี 1 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.5 ด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.7 43.1 51.5 58.9 และ 59.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.57 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	6 (5.0)	43 (35.5)	47 (38.8)	20 (16.5)	5 (4.2)	121 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	19 (15.7)	73 (60.3)	26 (21.5)	3 (2.5)	0 (0)	121 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	11 (9.1)	57 (47.1)	37 (30.6)	12 (9.9)	4 (3.3)	121 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	1 (0.8)	33 (27.3)	55 (45.5)	23 (19.0)	9 (7.4)	121 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	2 (1.7)	36 (29.8)	68 (56.2)	10 (8.3)	5 (4.0)	121 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	5 (4.1)	34 (28.1)	64 (52.9)	16 (13.2)	2 (1.7)	121 (100.0)

จากตารางที่ 4.57 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ปี 2 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่มีความสะอาด และ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.3 และ 47.1 ตามลำดับ ด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.8 45.5 56.2 และ 52.9 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.58 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	7 (6.8)	48 (46.6)	36 (35.0)	9 (8.7)	3 (2.9)	103 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	15 (14.6)	52 (50.5)	30 (29.1)	6 (5.8)	0 (0)	103 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	9 (8.7)	30 (29.2)	47 (45.6)	15 (14.6)	2 (1.9)	103 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	1 (0.9)	18 (17.5)	58 (56.3)	22 (21.4)	4 (3.9)	103 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	1 (1.0)	39 (38.6)	46 (45.5)	14 (13.9)	1 (1.0)	101 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	2 (2.0)	31 (30.7)	55 (54.5)	10 (9.8)	3 (3.0)	101 (100.0)

จากตารางที่ 4.58 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ปี 3 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.6 และ 50.5 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.6 56.3 45.5 และ 54.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.59 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	12 (9.6)	50 (40.0)	47 (37.6)	14 (11.2)	2 (1.6)	125 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	16 (12.8)	61 (48.8)	33 (26.4)	15 (12.0)	0 (0)	125 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	6 (4.8)	30 (24.2)	56 (45.2)	26 (21.0)	6 (4.8)	124 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	1 (0.8)	12 (9.6)	63 (50.4)	41 (32.8)	8 (6.4)	125 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	3 (2.4)	15 (12.1)	67 (54.0)	34 (27.4)	5 (4.1)	124 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	2 (1.6)	16 (12.9)	63 (50.8)	34 (27.4)	9 (7.3)	124 (100.0)

จากตารางที่ 4.59 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ปี 4 ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 48.8 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.2 50.4 54.0 และ 50.8 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.60 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	9 (7.1)	41 (32.5)	54 (42.9)	16 (12.7)	6 (4.8)	126 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	24 (19.1)	73 (57.9)	27 (21.4)	2 (1.6)	0 (0)	126 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	12 (9.5)	53 (42.1)	47 (37.3)	11 (8.7)	3 (2.4)	126 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	3 (2.4)	26 (20.6)	61 (48.4)	27 (21.4)	9 (7.2)	126 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	6 (4.9)	30 (24.2)	69 (55.6)	15 (12.1)	4 (3.2)	124 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	4 (3.2)	27 (21.8)	73 (58.9)	18 (14.5)	2 (1.6)	124 (100.0)

จากตารางที่ 4.60 พบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่มีความสะอาด และ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.9 และ 42.1 ตามลำดับ ด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 42.9 48.4 55.6 และ 58.9 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.61 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ในการบริการด้านการอำนวย ความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	1 (2.3)	30 (69.8)	10 (23.3)	1 (2.3)	1 (2.3)	43 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	1 (2.4)	21 (48.8)	16 (37.2)	5 (11.6)	0 (0)	43 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	1 (2.3)	4 (9.3)	20 (46.5)	14 (32.6)	4 (9.3)	43 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	1 (2.3)	4 (9.4)	29 (67.4)	9 (20.9)	0 (0)	43 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	0 (0)	17 (39.5)	18 (41.9)	8 (18.6)	0 (0)	43 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	0 (0)	15 (34.9)	24 (55.7)	2 (4.7)	2 (4.7)	43 (100.0)

จากตารางที่ 4.61 พบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.8 และ 48.8 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.5 67.4 41.9 และ 55.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.62 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	8 (10.1)	27 (34.2)	31 (39.2)	12 (15.2)	1 (1.3)	79 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	10 (12.7)	35 (44.3)	30 (38.0)	4 (5.0)	0 (0)	79 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	4 (5.1)	19 (24.4)	38 (48.7)	13 (16.7)	4 (5.1)	78 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	1 (1.3)	14 (17.7)	35 (44.3)	23 (29.1)	6 (7.6)	79 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	2 (2.6)	10 (12.8)	42 (53.8)	19 (24.4)	5 (6.4)	78 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	0 (0)	10 (12.8)	40 (51.3)	22 (28.2)	6 (7.7)	78 (100.0)

จากตารางที่ 4.62 พบว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.3 ตามลำดับ ด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 39.2 48.7 44.3 53.8 และ 51.3 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.63 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	22 (19.1)	54 (47.0)	29 (25.2)	9 (7.8)	1 (0.9)	115 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	21 (18.3)	68 (59.1)	14 (12.2)	12 (10.4)	0 (0)	115 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	8 (7.0)	45 (39.5)	43 (37.7)	17 (14.9)	1 (0.9)	114 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	4 (3.5)	23 (20.2)	53 (46.5)	30 (26.3)	4 (3.5)	114 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	4 (3.5)	32 (28.1)	56 (49.1)	19 (16.7)	3 (2.6)	114 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	5 (4.4)	28 (24.6)	53 (46.5)	25 (21.9)	3 (2.6)	114 (100.0)

จากตารางที่ 4.63 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ ด้านสถานที่มีความสะอาด และ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 47.0 59.1 และ 39.5 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.5 49.1 และ 46.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.64 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	7 (6.3)	31 (27.7)	56 (50.0)	16 (14.3)	2 1.7)	112 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	20 (17.8)	61 (54.5)	28 (25.0)	3 (2.7)	0 (0)	112 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	11 (9.7)	48 (42.9)	46 (41.1)	6 (5.4)	1 (0.9)	112 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	2 (1.8)	22 (19.5)	62 (55.4)	21 (18.8)	5 (4.5)	112 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	3 (2.7)	32 (28.8)	69 (62.2)	6 (5.4)	1 (0.9)	111 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	6 (5.4)	30 (27.0)	66 (59.5)	8 (7.2)	1 (0.9)	111 (100.0)

จากตารางที่ 4.64 พบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่มีความสะอาด และ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 42.9 ตามลำดับ ด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 55.4 62.2 และ 59.5 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.65 จำนวนและร้อยละระดับความพึงพอใจของนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามข้อย่อย

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	0 (0)	3 (60.0)	2 (40.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
2.	สถานที่มีความสะอาด	0 (0)	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	0 (0)	2 (40.0)	2 (40.0)	1 (20.0)	0 (0)	5 (100.0)
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	1 (20.0)	1 (20.0)	3 (60.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	0 (0)	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	0 (0)	2 (40.0)	3 (60.0)	0 (0)	0 (0)	5 (100.0)

จากตารางที่ 4.65 พบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.0 ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน ด้านสถานที่มีความสะอาด ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.0 ทุกด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.05 การเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) กำหนดระดับนัยสำคัญ (α) เท่ากับ 0.1

สมมติฐานที่ 1

H_0 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน

ตารางที่ 4.66 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U)

เพศ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	Z	P-value
ชาย	176	3.26	-1.912	0.056
หญิง	180	3.18		

จากตารางที่ 4.66 พบว่าค่า Z = -1.912 และค่า P-value = 0.056 เนื่องจากค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้ สรุปได้ว่า **เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 2

H_0 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U)

เพศ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	Z	P-value
ชาย	217	3.16	-4.480	0.000
หญิง	258	2.89		

จากตารางที่ 4.67 พบว่าค่า z = -4.480 และค่า P-value = 0.000 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 3

H_0 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาไม่ต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาต่างกัน

ตารางที่ 4.68 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยา จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U)

เพศ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	Z	P-value
ชาย	218	3.40	-3.468	0.001
หญิง	261	3.21		

จากตารางที่ 4.68 ได้ค่า z = -3.468 และค่า P-value = 0.001 เนื่องจากค่า P-value **มีค่าน้อย**กว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 4

H_0 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามเพศ โดยใช้วิธีแมนวิทนีย์ ยู(Mann-Whitney U)

เพศ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	Z	P-value
ชาย	219	3.29	-1.122	0.262
หญิง	261	3.26		

จากตารางที่ 4.69 ได้ค่า z = -1.122 และค่า P-value = 0.262 เนื่องจากค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้ สรุปได้ว่า **เพศที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 5

H_0 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน

ตารางที่ 4.70 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปจำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

ระดับชั้นปี	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
ชั้นปีที่ 1	107	3.36	16.144	3	0.001
ชั้นปีที่ 2	81	3.27			
ชั้นปีที่ 3	80	3.15			
ชั้นปีที่ 4	88	3.05			

จากตารางที่ 4.70 ได้ค่า H = 16.144 และค่า P-value = 0.001 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกันที่ระดับนัย สำคัญ** 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.71

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.71 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามระดับชั้นปี

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ปีที่ 1 vs ปีที่ 2	36.51	14.19
ปีที่ 1 vs ปีที่ 3	36.64	35.09
ปีที่ 1 vs ปีที่ 4	35.67	56.13 *
ปีที่ 2 vs ปีที่ 3	39.07	20.90
ปีที่ 2 vs ปีที่ 4	38.17	41.94 *
ปีที่ 3 vs ปีที่ 4	38.29	21.04

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 1 vs ปีที่ 4 = 56.13 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 35.67 นั่นคือ **นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1** เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 2 vs ปีที่ 4 = 41.94 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 38.17 นั่นคือ **นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1** เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 6

H_0 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.72 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

ระดับชั้นปี	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
ชั้นปีที่ 1	129	3.12	8.339	3	0.039
ชั้นปีที่ 2	119	3.06			
ชั้นปีที่ 3	103	3.06			
ชั้นปีที่ 4	124	2.81			

จากตารางที่ 4.72 ได้ค่า H = 8.339 และค่า P-value = 0.039 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05** ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.73 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามระดับชั้นปี

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ปีที่ 1 vs ปีที่ 2	40.65	2.82
ปีที่ 1 vs ปีที่ 3	43.69	9.46
ปีที่ 1 vs ปีที่ 4	41.59	44.17 *
ปีที่ 2 vs ปีที่ 3	44.50	6.64
ปีที่ 2 vs ปีที่ 4	42.43	41.35
ปีที่ 3 vs ปีที่ 4	44.08	34.71

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.73 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 1 vs ปีที่ 4 = 44.17 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 41.59 นั่นคือ **นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้าน การรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1** เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 7

H_0 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาต่างกัน

ตารางที่ 4.74 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยา จำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

ระดับชั้นปี	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
ชั้นปีที่ 1	131	3.44	25.87	3	0.000
ชั้นปีที่ 2	120	3.35			
ชั้นปีที่ 3	103	3.34			
ชั้นปีที่ 4	125	3.05			

จากตารางที่ 4.74 ได้ค่า H = 25.87 และค่า P-value = 0.000 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.75 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยา จำแนกตามระดับชั้นปี

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ปีที่ 1 vs ปีที่ 2	42.14	7.03
ปีที่ 1 vs ปีที่ 3	43.91	13.23
ปีที่ 1 vs ปีที่ 4	41.69	78.19 *
ปีที่ 2 vs ปีที่ 3	44.79	6.20
ปีที่ 2 vs ปีที่ 4	42.62	71.16 *
ปีที่ 3 vs ปีที่ 4	44.37	64.96 *

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.75 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 1 vs ปีที่ 4 = 78.19 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 41.69 นั่นคือ **นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1** เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 2 vs ปีที่ 4 = 71.16 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 42.62 **นั่นคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1** เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 3 vs ปีที่ 4 = 64.96 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 44.37 **นั่นคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านยาไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 8

H_0 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.76 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามระดับชั้นปี โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

ระดับชั้นปี	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
ชั้นปีที่ 1	131	3.43	35.812	3	0.000
ชั้นปีที่ 2	121	3.31			
ชั้นปีที่ 3	103	3.30			
ชั้นปีที่ 4	125	3.04			

จากตารางที่ 4.76 ได้ค่า H = 35.812 และค่า P-value = 0.000 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างน้อย 2 ชั้นปีจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05** ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.77

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.77 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามชั้นปี

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ปีที่ 1 vs ปีที่ 2	42.13	18.70
ปีที่ 1 vs ปีที่ 3	44.00	19.29
ปีที่ 1 vs ปีที่ 4	41.78	95.95 *
ปีที่ 2 vs ปีที่ 3	44.80	0.59
ปีที่ 2 vs ปีที่ 4	42.61	77.25 *
ปีที่ 3 vs ปีที่ 4	44.47	76.66 *

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 1 vs ปีที่ 4 = 95.95 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 41.78 นั่นคือ **นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 2 vs ปีที่ 4 = 77.25 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 42.61 **นั่นคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ปีที่ 3 vs ปีที่ 4 = 76.66 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 44.47 **นั่นคือ นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 9

H_0 : คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกัน

H_1 : คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน

ตารางที่ 4.78 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป จำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

คณะ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
คณะวิศวกรรมศาสตร์	88	3.22	8.099	5	0.151
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	43	3.24			
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	58	2.99			
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	81	3.30			
คณะวิทยาศาสตร์	81	3.27			
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	3.37			

จากตารางที่ 4.78 ได้ค่า H = 8.099 และค่า P-value = 0.151 เนื่องจากค่า P-value **มีค่า**มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานหลักได้ สรุปได้ว่า **คณะที่ต่างกันอย่างน้อย** 2 **คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 10

H_0 : คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.79 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

คณะ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
คณะวิศวกรรมศาสตร์	124	3.18	31.262	5	0.000
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	43	3.12			
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	79	2.56			
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	113	3.02			
คณะวิทยาศาสตร์	111	3.07			
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	3.40			

จากตารางที่ 4.79 ได้ค่า H = 31.262 และค่า P-value = 0.000 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาล ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05** ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.80

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.80 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาล จำแนกตามคณะ

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	66.75	22.66
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	54.30	105.22 *
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	49.05	41.46
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะวิทยาศาสตร์	49.28	32.36
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	172.05	41.36
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	71.48	82.56 *
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	67.58	18.80
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vsคณะวิทยาศาสตร์	67.75	9.70
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	178.22	64.02
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	55.31	63.76 *
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะวิทยาศาสตร์	55.52	72.86 *
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	173.94	146.58
คณะเทคโนโลยีการเกษตร vs คณะวิทยาศาสตร์	50.40	9.10
คณะเทคโนโลยีการเกษตร vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	172.38	82.82
คณะวิทยาศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	172.44	73.72

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.80 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม = 105.22 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 54.30 นั่นคือ **นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่านักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม = 82.56 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 71.48 นั่นคือ **นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และนักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่านักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร = 63.76 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 55.31 นั่นคือ **นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะวิทยาศาสตร์ = 72.86 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 55.52 นั่นคือ **นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 11

H_0 : คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาไม่ต่างกัน

H_1 : คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาต่างกัน

ตารางที่ 4.81 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยาจำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

คณะ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
คณะวิศวกรรมศาสตร์	125	3.47	37.492	5	0.000
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	43	3.47			
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	79	2.90			
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	114	3.28			
คณะวิทยาศาสตร์	113	3.32			
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	3.45			

จากตารางที่ 4.81 ได้ค่า H = 37.492 และค่า P-value = 0.000 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.82 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านยา จำแนกตามคณะ

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	67.24	3.37
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	54.67	113.05 *
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	49.26	43.88
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะวิทยาศาสตร์	49.37	37.30
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	173.47	6.35
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vsคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	72.08	116.42 *
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	68.07	47.25
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะวิทยาศาสตร์	68.15	40.67
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	179.72	9.72
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	55.68	69.17 *
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะวิทยาศาสตร์	55.78	75.75 *
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	175.41	106.70
คณะเทคโนโลยีการเกษตร vs คณะวิทยาศาสตร์	50.49	6.85
คณะเทคโนโลยีการเกษตร vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	173.80	37.53
คณะวิทยาศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	173.83	30.95

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.82 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม = 113.05 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 54.67 นั่นคือ **นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม = 116.42 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 72.08 นั่นคือ **นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยา**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร = 69.17 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 55.68 นั่นคือ **นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแล้วพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะวิทยาศาสตร์= 75.75 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 55.78 นั่นคือ **นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านการยาไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 12

H_0 : คณะที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.83 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ โดยใช้วิธีครัสคาล – วอลลิส (Kruskal – Wallis)

คณะ	จำนวนนักศึกษา	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	H	df	P-value
คณะวิศวกรรมศาสตร์	126	3.30	20.357	5	0.001
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	43	3.17			
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	79	3.06			
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	115	3.34			
คณะวิทยาศาสตร์	112	3.36			
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	3.43			

จากตารางที่ 4.83 ได้ค่า H = 20.357และค่า P-value = 0.001 เนื่องจากค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก สรุปได้ว่า **คณะที่ต่างกันอย่างน้อย 2 คณะจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ** 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.84

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.84 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก จำแนกตามคณะ

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤติ	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	67.32	33.93
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	54.70	64.34 *
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	49.16	12.51
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะวิทยาศาสตร์	36.02	11.42
คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	173.82	35.10
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	72.24	30.41
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	68.13	46.44
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะวิทยาศาสตร์	68.38	45.35
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	180.10	69.03
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร	55.70	76.85 *
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะวิทยาศาสตร์	56.00	75.76 *
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	175.78	99.44
คณะเทคโนโลยีการเกษตร vs คณะวิทยาศาสตร์	50.60	1.09
คณะเทคโนโลยีการเกษตร vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	174.13	22.59
คณะวิทยาศาสตร์ vs คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	174.23	23.68

* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4.84 พบว่า ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะวิศวกรรมศาสตร์ vs คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม = 64.34 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 54.70 นั่นคือ **นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะเทคโนโลยีการเกษตร = 76.85 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 55.70 นั่นคือ **นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม vs คณะวิทยาศาสตร์ = 75.76 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤติ = 56.00 นั่นคือ **นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ** 0.1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจพบว่า นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่า มีความพึงพอใจในการการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ซึ่งมีขนาดตัวอย่างเท่ากับ 1,033 คน จากประชากร 11,034 คน และจัดเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับชั้นปี คณะ การมีโรคประจำตัว การใช้บริการหน่วยงานสุขภาพอนามัย เหตุผลที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการบริการด้านต่างๆ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป 7 ข้อ
2. การบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ 5 ข้อ
3. การบริการด้านการพยาบาล 5 ข้อ
4. การบริการด้านยา 3 ข้อ
5. การบริการด้านการอำนวยความสะดวก 6 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ การทดสอบของ แมนวิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U) ครัสคาล - วอลลิส (Kruskal – Wallis) และ การเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา

นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,033 คน พบว่าเป็นนักศึกษาชาย คิดเป็นร้อยละ 56.5 และ นักศึกษาหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.5

นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.3 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 22.7 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 23.0 และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 17.0

นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 32.2 นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.0 นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 13.8 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 21.2 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.2 และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.6

นักศึกษาที่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 16.2 นักศึกษาที่ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 83.8

นักศึกษาที่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย คิดเป็นร้อยละ 47.3 นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย คิดเป็นร้อยละ 52.7

นักศึกษาที่เคยใช้บริการในด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 72.8 แยกตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

ตัวแปร เพศ นักศึกษาชาย คิดเป็นร้อยละ 49.4 นักศึกษาหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.6

ตัวแปร คณะ นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 24.7 นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ12.1 นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 16.3 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร คิดเป็นร้อยละ 22.8 นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 22.8 นักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตัวแปร ระดับชั้นปี นักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 30.1 นักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 22.8 นักศึกษาชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 22.5 นักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 24.7

นักศึกษาที่เคยใช้บริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ ร้อยละ 2.00 นักศึกษาที่ไม่เคยใช้บริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ ร้อยละ 98.00

สาเหตุที่นักศึกษาไม่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรียงตามลำดับได้ดังนี้

1.นักศึกษาไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.7

2. นักศึกษาไปรักษาที่โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 14.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. นักศึกษาไม่ทราบว่ามีหน่วยสุขภาพอนามัย คิดเป็นร้อยละ 9.3
4. สถานที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณที่นักศึกษาเรียน คิดเป็นร้อยละ 8.0
5. เวลาที่นักศึกษาว่างไม่ตรงกับเวลาทำการ คิดเป็นร้อยละ 6.6
6. นักศึกษาคิดว่ามีขั้นตอนที่ยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 5.1
7. นักศึกษาคิดว่าต้องรอคิวนาน คิดเป็นร้อยละ 4.7
8. อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.1

5.2 ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาในด้านต่างๆ พบว่า

1. การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป

นักศึกษาส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในด้านแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วย ด้านแพทย์แนะนำวิธีปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และ ด้านความมีอัธยาศัยของแพทย์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.6 , 45.6 และ 44.4 ตามลำดับ ด้านจำนวนแพทย์ที่ให้บริการ ด้านการตรวจร่างกายโดยแพทย์ ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน และ ด้านวัน – เวลาที่แพทย์ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.3 52.0 41.8 และ 44.3 ตามลำดับ

2. การบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์

นักศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านการให้คำแนะนำของจิตแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง และ มาก คิดเป็นร้อยละ 40.0 เท่ากัน ด้านจำนวนจิตแพทย์ที่ให้บริการ และ วัน - เวลาที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 50.0 ตามลำดับ ด้านคำแนะนำของจิตแพทย์เกิดประโยชน์ต่อท่าน อยู่ในระดับน้อย และ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.3 เท่ากัน ด้านแพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 40.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การบริการด้านการพยาบาล

ในทุกหัวข้อย่อยของคำถาม ในด้านการให้บริการด้านการพยาบาล นักศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 61.4 , 53.4 , 53.1 , 52.7 และ 53.8 ตามลำดับ

4. การบริการด้านยา

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว ด้านคำแนะนำวิธีการใช้ยา และ ด้านความเพียงพอของยา อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.3 40.3 และ 38.0 ตามลำดับ

5. การบริการด้านการอำนวยความสะดวก

นักศึกษาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ และ ด้านสถานที่มีความสะอาด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.7 และ 54.2 ตามลำดับ ด้านสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ ด้านระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ ด้านความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย และ ด้านการให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.0 , 50.7 , 54.1 และ 54.5 ตามลำดับ

5.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ การเปรียบเทียบรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.1 สรุปผลได้ดังนี้

1. การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป

1.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.2 ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจ ในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4
- นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

1.3 คณะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. การบริการด้านการพยาบาล

2.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง

2.2 ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

- นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

2.3 คณะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

- นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

3. การบริการด้านยา

3.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยนักศึกษาชายมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาหญิง

3.2 ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

- นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4
- นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4
- นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

3.3 คณะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

- นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

0.1 โดยนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

- นักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านยาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

4. **การบริการด้านการอำนวยความสะดวก**

4.1 เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4.2 ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่แล้วพบว่า

- นักศึกษาชั้นปีที่ 1 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4
- นักศึกษาชั้นปีที่ 2 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 2 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4
- นักศึกษาชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดยนักศึกษาชั้นปีที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3 มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 4

4.3 คณะที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่แล้ว พบว่า

- นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ และ นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดย นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีความพึงพอใจมากกว่า นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดย นักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตรมีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
- นักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และ นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มีความพึงพอใจในการเข้ารับการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 โดย นักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์มีความพึงพอใจมากกว่านักศึกษาคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

5.4 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของนักศึกษา

แบบสอบถามในส่วนที่สาม คือ ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของนักศึกษา พบว่านักศึกษามีความคิดเห็นแยกเป็นหัวข้อได้ดังนี้

1. **ด้านการให้บริการของแพทย์**

ควรเพิ่มจำนวนแพทย์ ขยายเวลาที่แพทย์ให้บริการตรวจรักษาโรค เช่น ให้บริการถึงเวลา 1 ทุ่ม เนื่องจากเวลาเปิดทำการตรงกับเวลาเรียน ไม่สามารถมาได้ หรือ เปิดบริการในวันหยุด อยากให้มีแพทย์เฉพาะด้าน เช่น ทันตแพทย์ รวมทั้งควรมีจำนวนแพทย์ในการตรวจโรคและการให้คำบริการมากกว่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ด้านการให้บริการของพยาบาล

ควรให้บริการด้วยความเป็นกันเอง

3. ด้านการให้บริการด้านยา

ควรมีการปรับปรุง การบริการด้านการจ่ายยาควรให้มีการแนะนำการใช้ยาให้รอบคอบมากขึ้น

4. ด้านการให้บริการด้านการอำนวยความสะดวก

ควรมีเก้าอี้นั่งรอมากขึ้น ขยายเวลาการเปิด-ปิดของหน่วยงานสุขภาพอนามัย ควรให้ความรู้หรือจุดที่ให้ความรู้ในการเข้ารับบริการของหน่วยงาน ควรกระจายหน่วยงาน ไปตามคณะต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเข้าใช้บริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่ดีกว่านี้ เนื่องจากว่านักศึกษาไม่ทราบว่าหน่วยงานนี้ตั้งอยู่บริเวณไหน รวมทั้งควรมีเครื่องมือในการรักษาพยาบาลมากขึ้นเช่น เครื่อง X-RAY ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่นักศึกษาเรื่องการปฐมพยาบาล และควรมีบริการตรวจสุขภาพประจำปี

5.5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำปัญหาพิเศษ

ในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้พบปัญหาที่เกิดขึ้นและมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Systematic Random Sampling นั้น ผู้วิจัยไม่อาจหาหน่วยตัวอย่างตรงตามที่สุ่มขึ้นมาได้ทั้งหมด
2. ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ มีจำนวนน้อย จึงไม่ควรนำมาวิเคราะห์รวมทั้งสรุปผลได้ เนื่องจากค่าความแปรปรวนจะสูง
3. จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ 1,033 คนนั้น ผู้วิจัยไม่อาจทราบมาก่อนได้ว่า เป็นนักศึกษาที่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัยมาก่อนหรือไม่ จึงทำให้ผลที่วิเคราะห์ออกมานั้นเป็นนักศึกษาที่เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัยเพียง 489 คน
4. เนื่องจากผู้วิจัยได้ตรวจสอบแล้วพบว่า ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของการทดสอบพารา เมตริกซ์ จึงเลือกใช้วิธีสถิติที่ไม่ใช่พารามิเตอร์ ในการตรวจสอบสมมติฐาน ซึ่งวิธี วิเคราะห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทางสถิตินั้นมีหลายวิธี ดังนั้นผู้ที่จะนำงานวิจัยนี้ไป ศึกษาต่อควรใช้วิธีการทางสถิติที่เหมาะสมกับงานวิจัยของท่าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่แบบสอบถาม .....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
หัวข้อเรื่อง
ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่มีความสะดวกสบายและ มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาสถิติประยุกต์ สาขาสถิติประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่าน ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน ข้อมูลของท่านจะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

นางสาว พิฆัมพร เองตระกูล
นาย ธเนศ พรบรรเจิด
นางสาว อรวศา พิพัฒนานันท์
นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อแนะนำ

แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหน้า 3 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามรายละเอียดส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ หน่วยงานสุขภาพอนามัย ตั้งอยู่ที่บริเวณศูนย์เรียนรวมอาคารพระเทพฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. ระดับชั้นปี

( ) ชั้นปีที่ 1 ( ) ชั้นปีที่ 2

( ) ชั้นปีที่ 3 ( ) ชั้นปีที่ 4

3. คณะ

( ) คณะวิศวกรรมศาสตร์

( ) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์

( ) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

( ) คณะเทคโนโลยีการเกษตร

( ) คณะวิทยาศาสตร์

( ) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

( ) ไม่มี

( ) มี

5. ท่านเคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย บริเวณศูนย์เรียนรวมอาคารพระเทพฯ หรือไม่

( ) เคย (กรุณาทำแบบสอบถามส่วนที่ 2)

( ) ไม่เคย เพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อและไม่ต้องในส่วนที่2)

( ) ไม่ทราบว่ามีหน่วยสุขภาพอนามัย

( ) ไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ

( ) ไปรักษาที่โรงพยาบาล

( ) สถานที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณที่เรียน

( ) เวลาว่างไม่ตรงกับเวลาทำการ

( ) ขั้นตอนยุ่งยาก

( ) ต้องรอคิวนาน

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย ภายในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในขณะที่ท่านมารับการบริการ (**กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ**)

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หัวข้อที่ 1 การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป ท่านเคยใช้บริการหรือไม่ ( ) เคย ( ) ไม่เคย (ทำหัวข้อถัดไป)						
1.	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ					
2.	การตรวจร่างกายโดยแพทย์					
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน					
4.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน					
5.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน					
6.	ความมีอัธยาศัยของแพทย์					
7.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ					
หัวข้อที่ 2 การบริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์ ท่านเคยใช้บริการหรือไม่ ( ) เคย ( ) ไม่เคย (ทำหัวข้อถัดไป)						
1.	จำนวนจิตแพทย์ที่ให้บริการ					
2.	การให้คำแนะนำของจิตแพทย์					
3.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน					
4.	คำแนะนำของจิตแพทย์เกิดประโยชน์ต่อท่าน					
5.	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
หัวข้อที่ 3 การบริการด้านการพยาบาล						
1.	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ					
2.	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ					
3.	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน					
4.	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ					
5.	การให้การปฐมพยาบาล การทำแผล					
หัวข้อที่ 4 การบริการด้านยา						
1.	การจ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว					
2.	คำแนะนำวิธีการใช้ยา					
3.	ความเพียงพอของยา					
หัวข้อที่ 5 การบริการด้านการอำนวยความสะดวก						
1.	สถานที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ					
2.	สถานที่มีความสะอาด					
3.	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ					
4.	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ					
5.	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย					
6.	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข
คู่มือการลงรหัส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
1	sex	เพศ	1 = ชาย 2 = หญิง	1
2	age	ชั้นปี	1 = ชั้นปีที่ 1 2 = ชั้นปีที่ 2 3 = ชั้นปีที่ 3 4 = ชั้นปีที่ 4	2
3	faculty	คณะ	1 = คณะวิศวกรรม ศาสตร์ 2 = คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ 3 = คณะครุศาสตร์สาหกรรม 4 = คณะเทคโนโลยีการเกษตร 5 = คณะวิทยาศาสตร์ 6 = คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	3
4	health	โรคประจำตัว	0 = ไม่มี 1 = มี	4
5	v1	เคยใช้บริการที่หน่วยงานสุขภาพอนามัย	0 = ไม่เคย 1 = เคย	5
6	v2	ไม่ทราบว่ามีหน่วยสุขภาพอนามัย	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	6
7	v3	ไม่มีปัญหาด้านสุขภาพ	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	7
8	v4	ไปรักษาที่โรงพยาบาล	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	8
9	v5	สถานที่ตั้งอยู่ไกลจากบริเวณที่เรียน	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	9
10	v6	เวลาว่างไม่ตรงกับเวลาทำการ	0 = ไม่เคย 1 = เคย	10
11	v7	ขั้นตอนยุ่งยาก	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	11
12	v8	ต้องรอคิวนาน	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
13	v9	อื่นๆ	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก	13

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
14	d0	เคยใช้บริการด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไปหรือไม่	0 = ไม่เคย 1 = เคย	14
15	d1	จำนวนแพทย์ที่ให้บริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	15
16	d2	การตรวจร่างกายโดยแพทย์	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	16
17	d3	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3= พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	17
18	d4	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
19	d5	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	19
20	d6	ความมีอัธยาศัยของแพทย์	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	20
21	d7	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	21
22	p0	เคยใช้บริการด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	0 = ไม่เคย 1 = เคย	22
23	p1	จำนวนจิตแพทย์ที่ให้บริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	23
24	p2	การให้คำแนะนำของจิตแพทย์	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	24
25	p3	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
26	p4	คำแนะนำของจิตแพทย์เกิดประโยชน์ต่อท่าน	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	26
27	p5	วัน - เวลาที่แพทย์ให้บริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	27
28	n1	จำนวนพยาบาลที่ให้บริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	28
29	n2	พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	29
30	n3	การช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	30
31	n4	คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
32	n5	การให้การปฐม พยาบาล การทำแผล	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	32
33	m1	การจ่ายยามีความ สะดวกรวดเร็ว	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	33
34	m2	คำแนะนำวิธีการใช้ ยา	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	34
35	m3	ความเพียงพอของยา	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	35
36	s1	สถานที่ตั้งสะดวกใน การติดต่อ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	36
37	s2	สถานที่มีความ สะอาด	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	37

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

38	s3	สถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสมขณะที่รอรับบริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	38
39	s4	ระยะเวลาที่เปิด-ปิดการให้บริการ	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	39
40	s5	ความรวดเร็วในการค้นหาประวัติผู้ป่วย	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	40
41	s6	การให้บริการห้องพักและเตียงนอนสำหรับผู้ป่วย	5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค
การทดสอบเกี่ยวกับข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อตกลงเบื้องต้นของการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสองประชากร

- ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ

ตารางที่ 1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศ ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

ด้าน	รายละเอียด	ประชากรแจกแจงแบบปกติ
1. ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	1. ชาย	✗
	2. หญิง	✓
2. ด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	1. ชาย	✗
	2. หญิง	✗
3. ด้านการพยาบาล	1. ชาย	✗
	2. หญิง	✗
4. ด้านยา	1. ชาย	✗
	2. หญิง	✗
5. ด้านการอำนวยความสะดวก	1. ชาย	✗
	2. หญิง	✗

หมายเหตุ ✗ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

✓ เป็นไปตามข้อกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อตกลงเบื้องต้นของการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย กรณีมากกว่าสองประชากร

1. ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ
2. ประชากรมีความแปรปรวนเท่ากัน
3. ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นค่าสุ่มและเป็นอิสระกัน

ตารางที่ 2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับชั้นปี ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

ด้าน	รายละเอียด	ประชากรแจกแจงแบบปกติ	ประชากรมีความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาดเคลื่อนเป็นสุ่ม
1. ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	1. ชั้นปีที่ 1	✗	✗	✓
	2. ชั้นปีที่ 2	✓		✓
	3. ชั้นปีที่ 3	✗		✓
	4. ชั้นปีที่ 4	✓		✓
2. ด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	1. ชั้นปีที่ 1	✗	✓	✓
	2. ชั้นปีที่ 2	✗		✓
	3. ชั้นปีที่ 3	✗		✗
	4. ชั้นปีที่ 4	✗		✓
3. ด้านการพยาบาล	1. ชั้นปีที่ 1	✗	✗	✓
	2. ชั้นปีที่ 2	✗		✓
	3. ชั้นปีที่ 3	✗		✓
	4. ชั้นปีที่ 4	✗		✗
4. ด้านยา	1. ชั้นปีที่ 1	✗	✗	✗
	2. ชั้นปีที่ 2	✗		✓
	3. ชั้นปีที่ 3	✗		✓
	4. ชั้นปีที่ 4	✗		✗
5. ด้านการอำนวยความสะดวก	1. ชั้นปีที่ 1	✗	✗	✗
	2. ชั้นปีที่ 2	✗		✓
	3. ชั้นปีที่ 3	✗		✓
	4. ชั้นปีที่ 4	✗		✗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ ✗ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

✓ เป็นไปตามข้อกำหนด

ตารางที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคณะ ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น ดังนี้

ด้าน	รายละเอียด	ประชากรแจกแจงแบบปกติ	ประชากรมีความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาดเคลื่อนเป็นสุ่ม
1. ด้านการรักษาโดยแพทย์ตรวจโรคทั่วไป	1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	✗	✗	✓
	2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	✗		✗
	3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	✗		✓
	4. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	✓		✓
	5. คณะวิทยาศาสตร์	✓		✓
	6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	✗		✓
2. ด้านการรักษาโดยจิตแพทย์	1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	✗	✗	✓
	2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	✗		✗
	3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	✗		✗
	4. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	✗		✓
	5. คณะวิทยาศาสตร์	✗		✗
	6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	✗		✗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้าน	รายละเอียด	ประชากรแจกแจงแบบปกติ	ประชากรมีความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาดเคลื่อนเป็นสุ่ม
3. ด้านการพยาบาล	1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	×	×	✓
	2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	×		✓
	3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	×		✓
	4. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	×		✓
	5. คณะวิทยาศาสตร์	×		✓
	6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	×		✓
4. ด้านยา	1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	×	×	✓
	2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	×		×
	3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	×		×
	4. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	×		✓
	5. คณะวิทยาศาสตร์	×		✓
	6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	×		✓

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้าน	รายละเอียด	ประชากรแจกแจงแบบปกติ	ประชากรมีความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาดเคลื่อนเป็นสุ่ม
5. ด้านการอำนวยความสะดวก	1.คณะวิศวกรรมศาสตร์	✗		✓
	2. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	✗		✗
	3. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	✗	✗	✗
	4. คณะเทคโนโลยีการเกษตร	✗		✓
	5. คณะวิทยาศาสตร์	✗		✓
	6. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	✗		✓

หมายเหตุ ✗ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

✓ เป็นไปตามข้อกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กษมา อินเทียม และ ยุวรัตน์ แพถนอม. 2545. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขาภิบาล 3.** ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

คณาจารย์ภาควิชาสถิติ. 2529. **หลักสถิติ.** ภาควิชาสถิติ คณะพานิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิภา ศรีไพโรจน์. 2533. **สถิตินอนพาราเมตริก.** สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์, กรุงเทพมหานคร

มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. **เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาระเบียบวิธีวิจัย.** ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

รวิพร วงษ์ศรี นพกาญจน์ อุเบอร์ และ ศราวุฒิ พลประสิทธิ์. 2546. **ความพึงพอใจต่อหอพักนักศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.** ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุชาดา กีรนันทน์. 2538. **ทฤษฎีและวิธีการสำรวจตัวอย่าง.** ภาควิชาสถิติ คณะพานิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุจิตรา สุคนธมัต. **เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ.** ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุเทพ ไชยมงคล. 2543. **ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานในวิทยาลัยเทคนิค กรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 10.** วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อนันต์ ศรีโสภา. 2524. **เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง**. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร

อุมาพร จันทศร. 2541. **สถิติที่ไม่ใช้พารามิเตอร์**. โครงการตำราเรียน. สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, กรุงเทพมหานคร

อำนวย เลิศชยันตี. 2539. **สถิตินอนพาราเมตริก**. โรงพิมพ์ศิลปะสนองการพิมพ์, กรุงเทพมหานคร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติคณะผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาว ทิฆัมพร เองตระกูล
วัน เดือน ปี เกิด	23 ตุลาคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
จบการศึกษามัธยมต้นจาก	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ
จบการศึกษามัธยมปลายจาก	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ

ชื่อ – นามสกุล	นาย ธเนศ พรบรรเจิด
วัน เดือน ปี เกิด	6 พฤษภาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
จบการศึกษามัธยมต้นจาก	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ
จบการศึกษามัธยมปลายจาก	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ

ชื่อ – นามสกุล	นางสาว อรวศา พิพัฒนานันทิ
วัน เดือน ปี เกิด	1 กันยายน 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
จบการศึกษามัธยมต้นจาก	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ
จบการศึกษามัธยมปลายจาก	โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้