

รายงานการวิจัยเรื่อง

เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของ
นักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

ขอนแก่น

นางนิระมล สมตัว และคณะ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ขอนแก่น โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการพยาบาลจิตเวชชุมชนซึ่งมีกิจกรรมการพยาบาล ดังนี้ 1) ด้านความมั่นใจต่อการให้บริการ (Assurance) 2) ด้านการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 3) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) 4) ด้านการให้บริการที่เข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ (Empathy) 5) ด้านเหมาะสมของกิจกรรมการ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชากรในชุมชนตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่รับบริการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต ปีการศึกษา 2554 จำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบใช้สถิติ pair t -test ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อ การปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) ความคาดหวังของผู้รับบริการรายด้าน อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ นักศึกษาต้อนรับทักทายท่านด้วยอภัยภัยไมตรี ($\bar{x} = 4.72$) การรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) การรับรู้ของผู้รับบริการ รายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้มากที่สุดในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ นักศึกษาต้อนรับทักทายท่านด้วยอภัยภัยไมตรี ($\bar{x} = 4.89$) ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล พบว่าความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง โดยรวมและรายด้านของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยรวมของการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย จากการ

วิเคราะห์ความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมและรายด้านจะเป็นข้อมูลที่นำมาพัฒนาการเรียนการสอนในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิตเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการประเมินผลเป็นระยะ บางครั้งข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ จะชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่ควรแก้ไข เป็นการพัฒนาต่อยอดเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ

1. บทนำ

วิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิตเป็นการฝึกประสบการณ์การโดยใช้กระบวนการพยาบาลและการสร้างสัมพันธภาพในการดูแลผู้ที่มีปัญหาจิต โดยเน้นการประยุกต์ทฤษฎีการพยาบาลจิตเวช บทบาทของพยาบาลในการจัดกิจกรรมบำบัด การส่งเสริมสุขภาพจิต ป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วยจิตเวช การคัดกรองและการส่งต่อ การช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวที่มีปัญหาทางจิต ตลอดจนการศึกษาครอบครัวและชุมชน เพื่อใช้เป็นแหล่งในการดูแลและ ฟื้นฟูผู้ที่มีปัญหาทางจิต โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายจิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ

จากสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนไป ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของคนในปัจจุบัน และส่งผลต่อรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วย ครอบครัวและชุมชนโดยจุดเน้นการบริการพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวชในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ คือ การพึ่งตนเอง การใช้เทคโนโลยี มี

ความครอบคลุม มีการดูแลเชิงรุก มีความเสมอภาคและการพยาบาลแบบองค์รวม (จินตนาญ นิพันธ์, 2543) องค์ประกอบที่นิยมใช้อธิบายคุณภาพบริการในหลากหลายบริการใช้กันโดยอย่างแพร่หลาย ได้แก่องค์ประกอบคุณภาพบริการตามแนวคิด service quality model สามารถแบ่งออก 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) และความร่วมรู้สึก (Empathy) ในการบริการด้านสุขภาพของประเทศที่ผ่านมาจะพบว่ามีปัญหาการบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ หลักสำคัญของการพัฒนาคุณภาพคือมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หากบริการที่ได้รับตรงตามที่คาดหวังไว้ จะเกิดคุณภาพตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ทำให้ได้รับความไว้วางใจและความเชื่อถือจากผู้รับบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีของสถาบันการศึกษา ขณะเดียวกันในการการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต สถาบันการศึกษาจำเป็นต้องมีข้อมูลในเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับการ

ปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชน เพื่อที่จะสามารถพัฒนาวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต ให้มีการปฏิบัติการพยาบาลที่เหมาะสม มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพตลอดจนเพื่อให้สามารถใช้ในการจัดเตรียมหลักสูตรการเรียนการสอนได้สอดคล้องกับสถานการณ์ และจากการฝึกปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล พบว่ามีผู้ป่วยและครอบครัวบางรายปฏิเสธการเข้ารับบริการจากนักศึกษา ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ต่อการปฏิบัติการพยาบาลเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนขอนแก่น จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาหวังว่าจะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอน ในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต เพื่อให้ได้คุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนขอนแก่น

3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้รับบริการในชุมชนตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ที่รับบริการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต ปีการศึกษา 2554 จำนวน 100 คน การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน แล้วใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)

3.2 เครื่องมือวิจัย / คุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามแบบสอบถามในการวัด ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล พัฒนาโดยรวบรวมมิติคุณภาพบริการของ Service Quality Model (Parasuraman, Zeithaml และ Berry , 1985) และจากการค้นพบมิติคุณภาพบริการของ กานดา และวัลลภา , 2007 มีเกณฑ์ให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วน 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงมากที่สุด (5 คะแนน) แปลผลคะแนนความคาดหวังและการรับรู้การบริการตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนน 1.00 - 1.50 แสดงว่าความคาดหวังหรือการรับรู้อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนน 1.51 - 2.50 แสดงว่าความคาดหวังหรือการรับรู้อยู่ในระดับน้อย

คะแนน 2.51 - 3.50 แสดงว่าความคาดหวังหรือการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.51 - 4.50 แสดงว่าความคาดหวังหรือการรับรู้อยู่ในระดับมาก

คะแนน 4.51 - 5.00 แสดงว่าความคาดหวังหรือการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น ความเชื่อถือในการปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 6 ข้อ, การตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ, การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ, ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อและความเหมาะสมของกิจกรรมบริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถาม การรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล จำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น ความเชื่อถือในการปฏิบัติการพยาบาล จำนวน 6 ข้อ, การตอบสนองต่อผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ, การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ, ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อและความเหมาะสมของกิจกรรมบริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติ แจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบใช้สถิติ T-test (pair t -test) ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

3. ผลการวิจัย

ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$) ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการรายด้าน อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังมากที่สุดในด้าน การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่ นักศึกษาต้อนรับทักทายผ่านด้วยอัธยาศัยไมตรี ($\bar{x} = 4.72$) รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ได้แก่ นักศึกษาสามารถให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับอาการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.67$) การรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.89$) ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการ รายด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้มากที่สุดในด้าน

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ(Responsiveness)
 ได้แก่นักศึกษาต้อนรับทักทายท่านด้วยอัธยาศัย
 ไมตรี ($\bar{x} = 4.89$) รองลงมาคือด้านการตอบสนอง
 ต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ได้แก่นักศึกษา
 ที่ให้การดูแลผู้รับบริการให้การดูแลช่วยเหลือด้วย
 ความเต็มใจ ($\bar{x} = 4.82$)

ตารางแสดงการ เปรียบเทียบความ
 คาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการ
 พยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชา
 ปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต
 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ขอนแก่น

การปฏิบัติการ พยาบาล	ความ คาดหวัง \bar{x}	การ รับรู้ \bar{x}	t	Sig.(2- tailed)
1.ด้านความ เชื่อถือในการ ปฏิบัติการ พยาบาล (Reliability)	4.25	4.43	-11.02	0.001*
2.ด้านการ ตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness)	4.52	4.70	-9.32	0.01*
3.ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (Assurance)	4.29	4.47	-3.35	0.028*
4.ด้านความ เข้าใจและเห็น อกเห็นใจรับ บริการ (Empathy)	4.35	4.55	-9.45	0.01*

5.ด้านความ เหมาะสมของ กิจกรรม	4.24	4.45	-12.91	0.001*
การปฏิบัติการ พยาบาล โดยรวม ทั้ง 5 ด้าน	4.33	4.52	-7.00	0.001*

* $p \leq 0.05$

จากตารางผลการ เปรียบเทียบความ
 คาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการ
 ปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษา
 พยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มี
 ปัญหาสุขภาพจิต พบว่าโดยรวมความคาดหวังและ
 การรับรู้ของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.001$)
 โดยพบว่าค่าเฉลี่ยรวมของการรับรู้ ผู้รับบริการ
 ($\bar{x} = 4.52$) มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของความ
 คาดหวังของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.33$) เมื่อแยก
 เป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้
 ของผู้รับบริการด้านความเชื่อถือในการปฏิบัติการ
 พยาบาล (Reliability) มีความแตกต่างกัน
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 ($p < 0.001$) ความคาดหวังและการรับรู้ของ
 ผู้รับบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
 (Assurance) มีความแตกต่างกันอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.01$)
 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการด้านการ
 ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) มี
 ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
 0.05 ($p < 0.028$) ความคาดหวังและการรับรู้

ของผู้รับบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ (Empathy) มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.01$) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการด้าน ความเหมาะสมของกิจกรรมบริการที่จัดให้ มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.001$) และยังพบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ของ ผู้รับบริการทั้ง 5 ด้านสูงกว่าค่าเฉลี่ยความ คาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความ ต้องการในการปฏิบัติการพยาบาลของนักศึกษา พยาบาลดังนี้ ต้องการให้นักศึกษาพูดคุยและรับ ฟังสิ่งที่อยากเล่า ทาวิธีการผ่อนคลายความเครียด และผ่อนคลายความเมื่อยล้า มีการติดตามอาการ อย่างต่อเนื่องทุกเดือน ให้มีการเยี่ยมบ้านดูแลคน ป่วยเพิ่มขึ้น ช่วยชาวบ้านเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และการส่งเสริมสุขภาพ ให้คำแนะนำเรื่องการ ปฏิบัติตัว แนะนำการออกกำลังกายและอาหารที่ เหมาะสมกับวัย ในการปฏิบัติการพยาบาลควรมี การประเมินสุขภาพเบื้องต้น เช่น วัดความดัน โลหิต ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและโรค ประจำตัว เมื่อมีปัญหาทางด้านจิตใจสามารถให้ คำปรึกษาและหาแนวทางการแก้ไขปัญหาแก่ ผู้รับบริการได้ ให้ความรู้เกี่ยวกับโรคในชุมชน และจัดกิจกรรมเพลิดเพลินใจ

4. สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ทั้ง โดยรวมและรายด้าน ของ

ผู้รับบริการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าเฉลี่ยรวมของการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวังของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการคาดหวังให้ นักศึกษาต้อนรับ ทักทายท่านด้วยอัธยาศัยไมตรี และให้การช่วยเหลือเกี่ยวกับอาการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ นกุลยา ส่งสวัสดิ์ (2544) ที่พบว่า ผู้ป่วยนอกคาดหวังการให้บริการมาก คือ เจ้าหน้าที่เอื้ออาทรห่วงใย ควบคุมอารมณ์ได้ไม่หงุดหงิดเต็มใจกระตือรือร้นให้บริการ แพทย์พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่ดูแลสนใจไต่ถามอาการและการเปิดโอกาสใช้ซักถามข้อข้องใจ และพบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านต้อนรับ ทักทายด้วยอัธยาศัยไมตรี รองลงมาคือนักศึกษาที่ให้การดูแลผู้รับบริการให้การดูแลช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้ยังพบว่าผลการรับรู้ต่อการให้บริการสูงกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาล นั้นตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวัง สอดคล้องกับแนวคิดของ โอลิเวอร์ ที่อธิบายว่า ผู้รับบริการจะประเมินการบริการโดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจากประสบการณ์เดิมกับบริการที่คาดหวัง ถ้าเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความพึงพอใจ และประเมินว่า บริการนั้นมีคุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกทางลบทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และจะประเมินว่าบริการนั้นไม่มีคุณภาพ (Oliver. 1980: 460-469) ซึ่งเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของรายวิชานี้ได้ปรับปรุงการฝึกภาคปฏิบัติให้มีความ

ทันสมัย และจัดกระบวนการเรียนการสอนให้นักศึกษาสามารถบูรณาการความรู้ในภาคทฤษฎีมาใช้ในการปฏิบัติได้ในความหลากหลายทางวัฒนธรรมของผู้ใช้บริการ มุ่งเน้นให้นักศึกษาใช้ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ไขปัญหาและให้การพยาบาลด้วยจิตบริการหัวใจความเป็นมนุษย์ บนพื้นฐานความรู้เชิงประจักษ์และการใช้ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ภายในขอบเขตของกฎหมายวิชาชีพและยึดมั่นในจรรยาบรรณของวิชาชีพ นอกจากนี้ยังจัดให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในแหล่งฝึกที่มีความหลากหลายของผู้ใช้บริการ ครอบคลุมทุกระดับปัญหาสุขภาพ มีการแก้ไขปรับปรุงทักษะการปฏิบัติการพยาบาลที่บกพร่องทันที เพื่อให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจ สามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และสามารถทำงานเป็นทีม โดยจัดให้มีทรัพยากรสนับสนุนการเรียนรู้ที่ทันสมัยอย่างพอเพียง

6. ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการเปรียบเทียบคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชของนักศึกษานอกระบบ เพื่อให้เกิดกระบวนการปฏิบัติการพยาบาลในรายวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต

2. ควรศึกษาวิธีการในการปรับปรุง การปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชชุมชนของนักศึกษาพยาบาลในวิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพจิต โดยใช้ข้อมูลจากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโดยใช้วิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research)

3. ข้อจำกัดในการวิจัยในครั้งนี้เนื่องจากชุมชนที่ศึกษาเป็นชุมชนกึ่งเมืองผู้ที่เป็นผู้รับบริการ

ส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงที่นักศึกษาฝึกปฏิบัติการพยาบาลจะเป็นผู้สูงอายุและมีจำนวนน้อย

7. กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สามารถดำเนินการและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาของ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนอนแก่นและคณะกรรมการวิจัยวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนอนแก่น ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุนทุนวิจัย ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ทำให้การทววิจัยนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ตลอดจนทีมงานนักวิจัย และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน สุดท้ายนี้ต้องขอขอบพระคุณ ประชาชนตำบลบ้านเป็ดทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลในการทววิจัยครั้งนี้ จนสามารถจัดทำเป็นเล่มฉบับสมบูรณ์ได้ด้วยดี

8. เอกสารอ้างอิง

กานดา แก้วรัตน์ และวัลลภา คชภักดี.(2550).

มิติของคุณภาพบริการของสถานีนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาในเขตอำเภอรัญญา และอำเภอยายอดจังหวัดตรัง . (รายงานวิจัย) คณะวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา สาขาการจัดการระบบสุขภาพ. พัทลุง: มหาวิทยาลัยทักษิณ .

เกศสุดา เหมทานนท์และ วัลลภา คชภักดี.

เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนามัย สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2554 จาก www.tsu.ac.th/grad/acticle

ทรงวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของรับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

จรรยา พรหมมาลและคณะ. (2550) **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ ที่กลุ่มงานการบริการผู้ป่วยนอก สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี** วิธีสืบค้นวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http : / / www.childrenhospital.go.th/main/research/Inweb](http://www.childrenhospital.go.th/main/research/Inweb). (วันที่ค้นข้อมูล : 7 พฤศจิกายน 2554).

นกุลยา ส่งสวัสดิ์ . (2544).**ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ .**ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา

บังอร คนกลาง, วิทัศน์ จันทรโพธิ์ศรี, วงศา เลาคหศิริวงศ์ และ สุทิน ชนะบุญ.(2547) . **คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการปฐมภูมิในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลโรคติดต่อภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดขอนแก่น .**วารสารมหาวิทยาลัยขอนแก่นฉบับพิเศษ .

ประเทือง สุสุวรรณ. (2534). **การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียนของโรงเรียนเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สิ่งแวดล้อมศึกษา).**กรุงเทพฯ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ประไพรัตน์ ไททยกุล และคณะ. (2554) **การรับรู้และความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ในมุมมองของประชาคมมหาวิทยาลัยนเรศวร .** สำนักงานสภามหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนเรศวร. วิธีสืบค้นวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.office.nu.ac.th/meeting/pdf/Research>.(วันที่ค้นข้อมูล : 7 พฤศจิกายน 2554).

พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ . (2547). **ทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการ .** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พัชรี ทองแผ้ว.(2540). **คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

ไพฑูรย์ เจริญพันธ์วงศ์. (2530). **ความหมายของการคาดหวัง .** วิธีสืบค้นวัสดุสารสนเทศ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http : / / www.pirun.ku.ac.th/~fsocsrg/wilaiwan.doc](http://www.pirun.ku.ac.th/~fsocsrg/wilaiwan.doc).(วันที่ค้นข้อมูล : 6 พฤศจิกายน 2554).

มยุรี กลั้ววงษ์. (2552). **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อพฤติกรรมทางสังคมของผู้ป่วยโรคจิต .** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วัลภา คุณทรงเกียรติ. (2537). **ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยต่อพยาบาล**. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 1: 7-12.
- วิภาวี เสาศิน, เมธินันท์ ผิวขำ, ศักดิ์สิทธิ์ ศรีภา และสัมพันธ์ มุลสาร.(2549).**คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ**. วารสารวิชาการสาธารณสุข
- สมพร ตั้งสะสม. (2536). **ความพึงพอใจของผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 : กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน**. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม . กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุธรรมดา ศาสนศาสตร์, อรุณี เอกวงศ์ตระกูลและเสาวคนธ์ หล่อสุพรรณพร.(2547) . **คุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลศูนย์ยะลา จังหวัดยะลา**. วารสารวิชาการเขต 12 .
- สุพัตรา เหลี่ยมวรังกูร. (2540). **คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิทธิธรรมเพื่อการพัฒนาสุขภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ**. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การบริหารโรงพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาดา วัฒนสุข (2551). **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดจ้างงานภายนอก ของบริษัท บางกอก เนทวีย์ (ไทยแลนด์) จำกัด**. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังคาร สมพรและวัลลภา คชภักดี.(2550).**ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย: กรณีศึกษาในเขตอำเภอรัชฎา และอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง**. (รายงานวิจัยปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) ภาควิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา สาขาการจัดการระบบสุขภาพ. พัทลุง: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- Donabedian A.(1994). **Explorations in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment**. In: McClosky JC, Grace HK, eds. Current Issues in Nursing. 4th ed. St.Louis: Mosby-Year Book .
- Eriksen L. (1988). **Measuring patient satisfaction with nursing care: a magnitude estimation Approach**. In: Waltz CF, Strickland OL, eds.Measurement of Nursing Outcomes. Vol. 1. Measuring Client Outcomes. NewYork:Springer Publishing .
- Jasmin, S.; & Trygstad, L.N. (1979). **Behavioral concepts and the nursing process**.St.Louis: The C.V.Mosby

Mondy; et al. (1990). **ความหมายของการ
คาดหวัง**. [serial online] 2006.
Available
from:www.pirun.ku.ac.th/~fsocsrcg/
wilaiwan.doc Accessed March 31,
2006.

Oberst, M.T. (1984). **Patients perception
of care : Measurement of quality
and satisfaction**.Cancer. 15 (May),
2365-2367.

Oliver, R.L. (1980). **A cognitive model of
the antecedents and
consequences of satisfaction
decisions**. Journal of Marketing
Research. 17: 460-469.

Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL.
(1985). **A conceptual model of
service quality and
its implications for future
research**. J Market .

Zeithaml, V.A., Berry,L.L.; & Parasuraman,
A. (1990). **Delivering Quality
Service : Balancing customer
perceptions and expectations**.
New York:The Free Press.