ความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

Nursing Student Expectations and Perceived on the Quality of Nursing Laboratory Services, Faculty of Nursing, Kasem Bundit University

ซาเดียญ์ ลีอ่ำ[1] รังสรรค์ ประเสริฐศรี[2] อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ[3] โชติวัฒน์ ไชยวรรณ[4]
Sadia lee-um[1] Rangsan Prasertsri [2] Orapin Piyasakulkiat [3] Chotiwat Chaiwan[4]
[1-3]หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
[1-3]Master of Public Administration Program Kasem Bundit University
[1]E-mail: sadiaonwan@gmail.com

Received : March13, 2024; **Revised :** September12, 2024; **Accepted :** September26, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ตามความเป็นจริงของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 1 - 4 จำนวน 182 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test

ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาพยาบาลศาสตร์มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ตามลำดับ แต่การรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมา คือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังมีความแตกต่างกับการรับรู้จริงทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล พบว่า 1) ควรเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย รองรับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น 2) การจัดวางอุปกรณ์ยังไม่เป็นหมวดหมู่ 3) เจ้าหน้าที่ควรมีการแนะนำข้อมูลการใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง และ 4) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องปฏิบัติการให้ทั่วถึงทั้งองค์การ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ดังนั้นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาล

ศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้แก่ 1) วางแผนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ล่วงหน้า 2) จัดวางวัสดุอุปกรณ์ตามหมวดหมู่ 3) ติดป้ายบอกขั้นตอนการใช้งานอุปกรณ์ประเภทหุ่นต่างๆให้ชัดเจนพร้อมรายละเอียดของการใช้อุปกรณ์อย่างถูกต้อง และ 4) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาลทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ การสร้างกลุ่มไลน์ การติดประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ไว้ตามจุดต่าง ๆ ของห้องปฏิบัติการพยาบาล เพื่อความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสามารถพัฒนาเป็นศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ในยุควิถีปฏิบัติใหม่ได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; การรับรู้การให้บริการ; คุณภาพการให้บริการ; ห้องปฏิบัติการพยาบาล; นักศึกษาพยาบาล

Abstract

This research aimed to study : 1. The level of expectation and perceived of nursing students on quality of service of nursing laboratory and to study the problem and obstacle in the service of nursing laboratory. The sample were 182 all student of 4 years. The data collection was used of questionnaire. The statistics analysis were frequency, percentage, mean, Standard Deviation. Data was analyzed to test hypothesis by using a t-test to compare the expectation and perceived.

The result show that : Overall nursing students' expectations of the quality of the services were at the highest level As each aspect from the top down were, the most Responsiveness, next Assurance., Empathy, Tangible, and the last was Reliability, respectively. But the overall perceived of the nursing students on the quality of the nursing laboratory services were at a high level . Considered at each topic, it was found Assurance, Responsiveness , Tangible , Empathy and Reliability , respectively. The comparison between the expectation and perceived of the nursing students, was found that Different by statistical significance at the .05

For the problems obstacle and guidelines for improving the quality of nursing laboratory service. Firstly, The amount of modern equipment and tools should be increased according to the number of students. 2) Layout of equipment should be properly categorized. 3) The nursing laboratory personnel should properly provide information. 4) The publicity of laboratory information, both online and offline as well as the group line. Thus, completely integrated, and capable of developing as a sustainable learning resource center in practice.

Keywords : Expectation; Perceived; Quality service; Nursing laboratory; Nursing students

บทนำ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตเปิดการเรียนการสอนในปีการศึกษา 2557 (คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 2558) และหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ได้รับการรับรองจากสภาการพยาบาลจนถึงปัจจุบัน (สภาการพยาบาล, [ออนไลน์], 2565) คณะพยาบาลศาสตร์นั้นมีสถานที่แห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการศึกษาวิชาพยาบาล

นั่นคือ ห้องปฏิบัติการพยาบาล เป็นสถานที่สำหรับนักศึกษาฝึกปฏิบัติการพยาบาลในสถานการณ์จำลองก่อนการฝึกปฏิบัติจริงในสถานพยาบาลและในชุมชน (สภาการพยาบาล, 2563) เป็นการสร้างเสริมประสบการณ์ตรงให้แก่นักศึกษาเมื่อผ่านการเรียนรายวิชาที่สอนภาคทฤษฎีการพยาบาลมาแล้ว เพื่อมาฝึกทักษะการปฏิบัติโดยนักศึกษาจะนำความรู้ภาคทฤษฎีที่เรียนมาฝึกการเรียนรู้ในห้องปฏิบัติการพยาบาลให้เกิดความชำนาญและนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ดังนั้น การสร้างเสริมประสบการณ์แบบจำลองสถานการณ์จริง จึงเป็นการฝึกทักษะ ให้นักศึกษาปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง (สุระพรรณ พนมฤทธิ์, สัมภาษณ์, 2566) ห้องปฏิบัติการพยาบาลจึงเป็นแหล่งเรียนรู้และฝึกทักษะการปฏิบัติการพยาบาลพื้นฐานโดยใช้ห้องปฏิบัติการพยาบาลต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจทักษะพื้นฐานก่อนที่จะได้เรียนรู้ในสถานการณ์จริง ซึ่งเป็นห้องจำลองหอผู้ป่วยที่มีทั้งหุ่น เตียงผู้ป่วย เครื่องมือ วัสดุ/อุปกรณ์และครุภัณฑ์ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับใช้ในการเรียนวิชาปฏิบัติการพยาบาล และวิชาทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยนักศึกษาจะได้เรียนรู้จากการได้ลงมือปฏิบัติจริง โดยเริ่มตั้งแต่ การดูแลสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้ป่วยหรือทำความสะอาดร่างกาย การทำความสะอาดเตียงนอนหรือสิ่งแวดล้อม การวัดสัญญาณชีพ การให้ยาด้วยวิธีทางต่างๆ และการปฏิบัติการพยาบาลเฉพาะอย่าง ได้แก่ การสวนปัสสาวะ การใส่สายยางให้อาหาร การทำแผล การดูแลให้ออกซิเจนหรือการดูดเสมหะ เป็นต้น เพื่อให้การเรียนรู้สู่การลงมือปฏิบัติของห้องปฏิบัติการพยาบาลมีประสิทธิภาพตามข้อบังคับสภาการพยาบาล ว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาล และการผดุงครรภ์ พ.ศ.2562 อย่างไรก็ตามคุณภาพการให้บริการจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับการที่ผู้มารับบริการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับตรงตามความคาดหวังไว้หรือไม่ Parasuraman (1988 อ้างถึงใน มนัสชญา โรมินทร์, 2561) ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการในห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล เปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ (Tangible) ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน

2. ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน

3. ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน

4. ความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน

5. ความคาดหวังด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล เปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

2. ได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของคณะพยาบาลศาสตร์ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อบริการของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1993 อ้างถึงใน ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์, 2560)

ความคาดหวัง 2 ระดับ ที่ลูกค้าใช้เป็นมาตรฐานการเปรียบเทียบเพื่อประเมินคุณภาพบริการ ได้แก่

1. บริการที่ต้องการ (Desired Service) คือระดับบริการที่ลูกค้าเชื่อว่าผู้ให้บริการควรจะทำและสามารถทำได้

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) คือ ระดับบริการต่ำที่สุดที่ลูกค้าจะยอมรับได้ ดังนั้นช่วงต่างระหว่างบริการที่ต้องการและบริการที่เพียงพอจะเรียกว่า “เขตของความอดทน (Zone of Tolerance)” ซึ่งใช้แทนระดับบริการที่ลูกค้าคิดว่าพอใช้ได้ดังนั้นความแตกต่างในระหว่าง 2 ระดับนี้จะเป็นช่วงที่ลูกค้าพิจารณาว่า น่าพอใจหรือพอทนได้(Tolerance)

เครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่ เรียกว่า“ SERVQUAL” สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน โดยได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในองค์กรบริการ (สมวงศ์ พงศ์สถาพร 2550, น.75) ได้แก่

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง การบริการควรมีความเป็นรูปธรรม สามารถจับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสมและได้ผลเช่นเดิมใน

ทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับ นั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างเต็มความสามารถของพนักงาน โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้มารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการของพนักงานตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการแต่ละคน

GAP Model พัฒนาโดย Parasuraman et al (1985 อ้างถึงใน ภัทรพร สุวรรณพูล, 2562) โมเดลนี้จะชี้ให้เห็นถึงช่องว่าง (GAP) ที่ผู้ให้บริการจะต้องเติมเต็ม เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการด้านคุณภาพให้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด โมเดลนี้มีช่องว่างด้วยกันทั้งหมด 5 ช่องว่าง (5 GAP) โดยผู้วิจัยเน้นการศึกษาในส่วนของ GAPที่ 5 เกิดจากความคาดหวังในด้านบริการของลูกค้าเปรียบเทียบกับการบริการที่ลูกค้าได้รับ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ซึ่งการรับรู้ในการบริการลูกค้าสามารถรับรู้ได้ 2 ทาง ประกอบด้วย

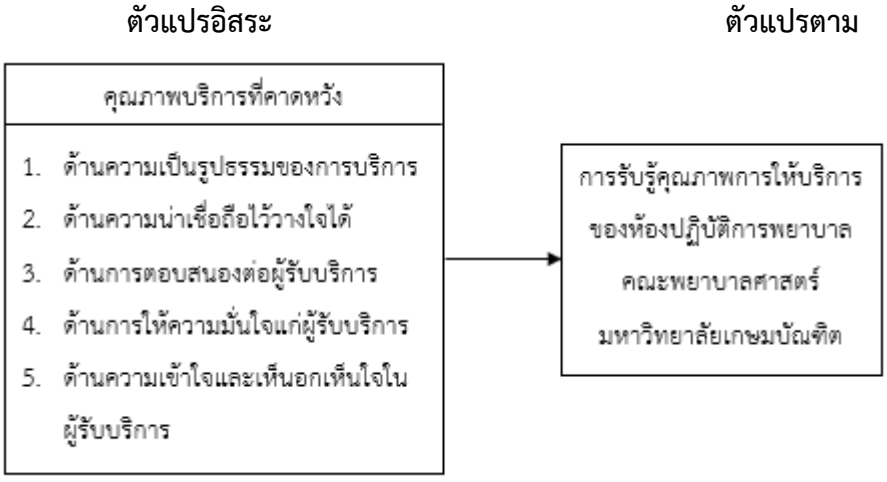
5.1 การรับรู้จากการสื่อสารทางผู้ให้บริการ

5.2 การรับรู้จากการส่งมอบการบริการ

โดยความคาดหวังในบริการของลูกค้านั้นจะมีปัจจัยมาจาก 5 สิ่ง ได้แก่ 1. การบอกต่อแบบปากต่อปาก 2. ความต้องการส่วนบุคคล 3. ประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา 4. การจัดการการรับรู้ในความคาดหวังของลูกค้า 5. การสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการไปยังลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้นำเสนอในส่วนก่อนหน้า สามารถกำหนดกรอบแนวคิดได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้อาศัยกระบวนการเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจาก ตำรา หนังสือ วารสาร บทความ ผลงานวิจัย ข้อมูลบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักศึกษาพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปีการศึกษา 2566 จำนวน 333 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวนของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ได้จำนวน 182 คน จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและปรับปรุงให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1.เพศ 2.อายุ 3.ระดับชั้นปีที่ศึกษา 4.จำนวนครั้งที่มาใช้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล 5.สาเหตุในการใช้ห้องปฏิบัติการพยาบาล 6.วิชาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องปฏิบัติการพยาบาล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้จริงของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต รูปแบบของคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบเรียงลำดับ 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมในส่วนของความคาดหวังและคุณภาพการให้บริการที่รับรู้จริงของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน Parasuraman, Zeithaml and Berry (1993, อ้างถึงใน ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์, 2560)ประกอบด้วย 1.ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 25 ข้อโดยแบบสอบถามมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุด, 3.41 – 4.20 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยมาก, 2.61 – 3.40 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยปานกลาง, 1.81 – 2.60 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยน้อย, 1.00-1.80 มีระดับทัศนคติเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1993, อ้างถึงใน ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์, 2560) ประกอบด้วย 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการให้ความมั่นใจในผู้รับบริการ และ 5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) เพื่ออธิบายข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงได้แก่ t-test

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตารางที่ 1 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการ ให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล

(n=182)

ความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้องปฏิบัติการพยาบาล	ลำดับ ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4	4.56	.472	มากที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5	4.54	.545	มากที่สุด
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	1	4.63	.481	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2	4.62	.510	มากที่สุด
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	3	4.61	.539	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.59**	**.466**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.59, S.D. = .466) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.63, S.D. = .481) รองลงมาได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.62 , S.D.= .510) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.61, S.D. = .539) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X}$= 4.56, S.D.= .472) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}$= 4.54, S.D.= .545)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตารางที่ 2 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรู้จริงของนักศึกษา พยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

การรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของ ห้องปฏิบัติการพยาบาล	ลำดับ ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3	4.05	.517	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	5	3.87	.615	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2	4.21	.577	มากที่สุด
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	1	4.24	.567	มากที่สุด
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4	4.03	.612	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		**4.08**	**.482**	**มาก**

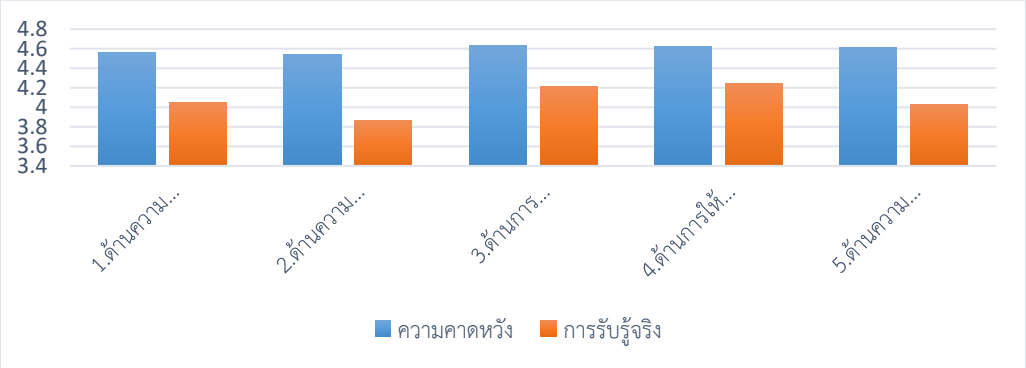
จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$= 4.08, S.D. = .482) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.24, S.D.= .567) รองลงมาได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.21, S.D.= .577) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ($\bar{X}$= 4.05, S.D.= .517) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X}$= 4.03, S.D.= .612) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X}$= 3.87, S.D.= .615)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักศึกษา พยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล	ความคาดหวัง		การรับรู้จริง		t-test dependent
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.56	.472	4.05	.517	11.641
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	4.54	.545	3.87	.615	12.288
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.63	.481	4.21	.577	10.011
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.62	.510	4.24	.567	8.830
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.61	.539	4.03	.612	11.557
ค่าเฉลี่ยรวม	4.59	.466	4.08	.482	10.865

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่า t = 12.288) รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่า t = 11.641) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (ค่า t = 11.557) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่า t = 10.011) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่า t = 8.830)



ภาพประกอบที่2 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

3.ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นว่า การจัดสถานที่มีความเหมาะสมสวยงาม แต่เนื่องจากมีนักศึกษาจำนวนมาก เวลาใช้บริการพร้อมกันทำให้สถานที่ดูคับแคบ ควรจัดสรรห้องฝึกที่เหมาะสม รวมถึงการจัดเก็บอุปกรณ์ที่ยังไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาอุปกรณ์ ทำให้อุปกรณ์บางอย่างไม่ได้นำออกมาใช้งาน ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการใช้บริการ กฎระเบียบ และการใช้อุปกรณ์ให้ชัดเจน

2.ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาอุปกรณ์บางอย่างมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น ถุงมือยาง หุ่นสาธิต Set อุปกรณ์ ทำให้การฝึกไม่สมจริง ต้องการให้มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการฝึกทั้งในเวลาและนอกเวลา ควรมีการบริหารทรัพยากรให้เหมาะสม

3.ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ต้องการให้ขยายเวลาการฝึกนอกเวลาในช่วงใกล้สอบ เจ้าหน้ามีจำนวนน้อยเมื่อมีผู้ใช้บริการมากในคราวเดียวกันทำให้ต้องรอนาน อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆยังมีน้อย รวมถึงควรมีระบบจองห้องและยืมอุปกรณ์แบบออนไลน์

4.ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นว่า การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่แจ้งไว้ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ทำให้บางครั้งการตรวจเช็คอุปกรณ์ต้องใช้เวลา ควรแจ้งปัญหาขัดข้องให้ผู้ใช้บริการรับทราบ ทางช่องทางออนไลน์

5.ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจในการจัดเตรียมอุปกรณ์ ให้บริการได้รวดเร็ว และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการโดยมีความใส่ใจต่อความต้องการพิเศษของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือและหาทางแก้ปัญหาความขัดข้อง

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการเปรียบเทียบ การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยอธิบายตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาระดับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล เปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการที่รับรู้ได้จริงของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต อภิปรายผลการศึกษาโดยเฉพาะในการทดสอบสมมติฐาน พบว่าระดับความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมมีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (ค่า t = 12.288) รองลงมาได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ค่า t = 11.641) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (ค่า t = 11.557) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ค่า t = 10.011) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ค่า t = 8.830) ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังและความรับรู้จริงด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ (Tangible) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า t =11.641 และค่า P-value = .000 ซึ่งค่า P-value มีค่าน้อยกว่ากว่า

.05) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แตกต่างจากการรับรู้จริง ทั้งนี้เนื่องจาก ในช่วงเวลาของการสำรวจมีการใช้พื้นที่จำกัดอยู่เพียงชั้น 10 ของคณะพยาบาลศาสตร์ยังไม่ขยายห้องเรียนไปที่ชั้น 12 จึงมีการฝึกปฏิบัติตามตารางเรียนและการฝึกนอกเวลาโดยแบ่งพื้นที่ใช้ร่วมกัน รวมถึงจำนวนนักศึกษาที่มีมากขึ้น ทำให้สถานที่ดูคับแคบและแออัด ทั้งยังไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์เท่าที่ควร จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน จึงยอมรับในสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว”ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับสูง

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคาดหวังและความรับรู้จริงด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า t =12.288 และค่า P-value = .000 ซึ่งค่า P-value มีค่าน้อยกว่ากว่า .05) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แตกต่างจากการรับรู้จริง ทั้งนี้เนื่องจาก ทางห้องปฏิบัติการพยาบาล พยายามจัดวางระบบบริการให้มีความถูกต้องและมีคุณภาพสม่ำเสมอ และพยายามพัฒนาระบบสารสนเทศของห้องปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้เกิดความสะดวก และวางระบบบริหารการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้พอเพียงต่อการฝึกปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของสภาการพยาบาล แต่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งจากความแปรปรวนของเครื่องมืออุปกรณ์ เทคโนโลยี และจากตัวผู้ให้บริการ จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน จึงยอมรับในสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว”ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการอยู่ในระดับสูง

สมมุติฐานที่ 3 ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(Responsiveness) คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคาดหวังและความรับรู้จริงด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(Responsiveness) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า t =10.011 และค่า P-value = .000 ซึ่งค่า P-value มีค่าน้อยกว่า .05) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แตกต่างจากการรับรู้จริง ทั้งนี้เนื่องจาก บางช่วงเวลามีผู้มารับบริการจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการทุกคนได้อย่างทั่วถึง และจากระบบขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ยังไม่สมบูรณ์แบบ จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ(Responsiveness)ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของ

ห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน จึงยอมรับในสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง

สมมุติฐานที่ 4 ความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคาดหวังและความรับรู้จริงด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า t =8.830 และค่า P-value = .000 ซึ่งค่า P-value มีค่าน้อยกว่า .05) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แตกต่างจากการรับรู้จริง พบว่านักศึกษามีความคาดหวังและการรับรู้จริงด้านนี้อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกันในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก เริ่มมีการจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นหมวดหมู่ พัฒนาการจัดทำบัญชีอุปกรณ์ พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการยืม-คืนอุปกรณ์ และการจองห้องเรียน ซึ่งเป็นการพัฒนาจากการเขียนมาสู่การScan QR Code ทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น จึงสรุปได้ว่า ความคาดหวังด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน จึงยอมรับในสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ด้านการให้ความเชื่อมั่นในการบริการอยู่ในระดับสูง

สมมุติฐานที่ 5 ความคาดหวังด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาล ต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคาดหวังและความรับรู้จริงด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ค่า t =11.557 และค่า P-value = .000 ซึ่งค่า P-value มีค่าน้อยกว่า .05) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาล เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต แตกต่างจากการรับรู้จริง ทั้งนี้เนื่องจากในช่วงเวลาที่ทำการสำรวจนั้นเป็นช่วงใกล้สอบและมีนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 ต้องการมาฝึกนอกเวลาเป็นจำนวนมาก มีการร้องขอให้เปิดบริการนอกเวลาเพิ่มขึ้น จึงสรุปได้ว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) ที่แตกต่างกันของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีการรับรู้จริงที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาภรณ์ ชาติวงศ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว” ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว ด้านความเอาใจใส่ในการบริการอยู่ในระดับสูง

องค์ความรู้จากการวิจัย



ภาพประกอบที่ 3 องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล

คุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาลตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ควรมีขนาดของพื้นที่ต้องสมดุลกับจำนวนผู้รับบริการ วัสดุอุปกรณ์ต้องเป็นระเบียบและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การให้บริการต้องทั่วถึงและเป็นระบบ มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการยืม-คืนอุปกรณ์ที่สมบูรณ์ การคำนึงถึงระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม และการจัดทำบัญชีอุปกรณ์และการจัดวางอย่างเป็นหมวดหมู่

สรุปผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตในภาพรวมมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .466

2. การรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมมีการรับรู้จริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .482

3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ในภาพรวมมีความแตกต่างกันทุกด้าน

4. ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต พบว่า ควรเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยรองรับจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการจัดวางอุปกรณ์ยังไม่เป็นหมวดหมู่ อีกทั้ง ควรมีป้ายการแนะนำข้อมูลการใช้

อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องและควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของห้องปฏิบัติการพยาบาลให้ทั่วถึงทั้งองค์การ ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหรือรูปลักษณ์ (Tangible) เนื่องจากนักศึกษามีการรับรู้ประเด็นเรื่องการมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและมีความเพียงพอในการให้บริการน้อยที่สุด จึงเสนอว่าควรมีการสำรวจอุปกรณ์ที่ชำรุดและรีบซ่อมและจัดซื้อเพื่อให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา อีกทั้งประเด็นสถานที่ให้บริการนั้นพบว่าเมื่อมีนักศึกษาจำนวนมากขึ้นทำให้สถานที่ดูคับแคบ แออัด และหากมีการเรียนในห้องเดียวกันหลายกลุ่ม ทำให้เกิดเสียงรบกวนได้ เสนอให้มีการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่ใช้สถานที่อย่างคุ้มค่าและเป็นสัดส่วน และจัดให้มีห้อง Supply Room สำหรับจัดอุปกรณ์โดยเฉพาะ จะทำให้สถานที่ดูกว้างขวางขึ้นและเป็นสัดส่วนมากขึ้น รวมถึงประเด็นเรื่องการมีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอรับบริการ ควรใช้ข้อความสื่อสารที่เข้าใจง่าย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อแสดงไว้ในพื้นที่ให้บริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)) เนื่องจากนักศึกษามีการรับรู้ประเด็นเรื่องการมีอุปกรณ์เพียงพอในการใช้ฝึกปฏิบัติน้อยที่สุด จึงเสนอว่าควรมีการจัดแผนการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา โดยใช้ตารางเรียน Master Plan ในการวางแผนการซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ โดยจัดซื้อล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ถึง 3 เดือน อีกทั้งควรตรวจสอบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานเสมอ โดยทำบัญชีคุมทรัพย์สิน และมีการบันทึกสถิติการยืม-คืนอุปกรณ์เพื่อจะได้ทราบว่าอุปกรณ์ใดใช้บ่อย และเกิดความคุ้มค่าต่อการใช้งานโดยคิดค่าเสื่อมราคา เพื่อจะได้ซื้ออุปกรณ์ใหม่ที่พร้อมใช้อยู่เสมอ รวมถึง จัดจ้างพนักงานเพิ่มจำนวน 1 อัตรา เนื่องจากปัจจุบันมีเจ้าหน้าที่มีเพียง 2 คน แต่นักศึกษามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและมีการขยายพื้นที่ไปยังชั้น12 ทำให้ในเวลาเร่งด่วนนั้น การดูแลอาจไม่ทั่วถึง

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) เนื่องจากนักศึกษามีการรับรู้ประเด็นเรื่องมีการแนะนำข้อมูลการใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้องน้อยที่สุด จึงเสนอว่าควรมีคู่มือการใช้งาน หรือคิวอาร์โค้ดแสกนเพื่อดูวิธีการใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งเพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วและเป็นไปอย่างมีระเบียบควรจัดระบบที่รองรับการให้บริการที่รวดเร็วมากขึ้น เช่นระบบการยืม-คืนวัสดุอุปกรณ์แบบออนไลน์ ยืมจากภายนอกโดยไม่ต้องเสียเวลามากรอกแบบฟอร์มที่ห้องปฏิบัติการพยาบาล และทำให้เกิดความรวดเร็วในการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงควรมีระบบการจองห้องเรียนออนไลน์เพื่อตรวจสอบห้องว่าง และป้องกันการจองห้องเรียนซ้ำซ้อน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) เนื่องจากนักศึกษามีการรับรู้ประเด็นการจัดวางอุปกรณ์อย่างเป็นหมวดหมู่น้อยที่สุด จึงเสนอว่าควรมีการจัดทำบัญชีวัสดุอุปกรณ์แบบมีภาพประกอบแยกตามสาขาวิชาการพยาบาล เพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่ และสะดวกรวดเร็วต่อการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้ตรงกับสาขาวิชาที่มีการเรียนการสอน

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) เนื่องจากนักศึกษามีการรับรู้ประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทราบอย่างทั่วถึง ทั้งทางออนไลน์และออฟไลน์น้อยที่สุด จึงเสนอให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆผ่านทางกลุ่มไลน์ห้องปฏิบัติการพยาบาล เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารได้รวดเร็วและทั่วถึงมากขึ้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรสอบถามความพึงพอใจในการใช้อุปกรณ์และสถานที่โดยมีการทำแบบประเมินความพึงพอใจทุก 6 เดือน

ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งต่อไป

จากการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้จริงของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อให้เกิดผลดียิ่งขึ้น จึงขอเสนอแนะให้มีการวิจัยในครั้งต่อไปเพิ่มเติม ดังนี้

1.ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของห้องปฏิบัติการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพหรือเชิงผสมผสาน โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือใช้เครื่องมือในการวิจัย (แบบสอบถาม) ควบคู่กับการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ ความเพียงพอของอุปกรณ์ การจัดสถานที่ในการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษา รวมถึงรูปแบบการจัดวัสดุ-อุปกรณ์ที่สะดวกต่อการใช้งาน เพื่อให้นักศึกษาเรียนรู้อย่างมีความสุข และกระตือรือร้นมาฝึกด้วยตนเองนอกเวลาเพิ่มความเชี่ยวชาญทางการพยาบาลมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คณะพยาบาลศาสตร์. (2558). *คู่มือคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.* กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ชลลดา มงคลวนิช และรัตนาภรณ์ ชาติวงศ์. (2560). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว*. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสยาม.

ภัทรพร สุวรรณพูล. (2562). *การวิเคราะห์ช่องว่างคุณภาพการบริการ: กรณีศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.* การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

มนัสชญา โรมินทร์. (2561). *คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล.* วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สภาการพยาบาล. (2563). *คู่มือการรับรองสถาบันการศึกษา วิชาการพยาบาลและการผดุงครรภ์.* นนทบุรี: จุดทอง.

สภาการพยาบาล. [ออนไลน์]. (2565). *รายชื่อสถาบันการศึกษาที่สภาการพยาบาลให้การรับรอง.* สืบค้นจาก https://www.tnmc.or.th/news/35 สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2566

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). *เคล็ดลับการตลาดบริการ.* กรุงเทพฯ: พีซี พริ้นเทค.

สุระพรรณ พนมฤทธิ์. (รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต), สัมภาษณ์, 9 กุมภาพันธ์ 2566.

Yamane, Taro. (1973). Statistics: *An Introductory Analysis*. New York : Harper and Row.