

การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษา วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร A Development of Measurement Models of Service Mind in the Students of Sirindhorn College of Public Health

สุกัญญา จันได* สุวิชัย โกศัยยะวัฒน์** เสกสรรค์ ทองคำบรรจง***
Sukanya Jandai* Suwichai Kosaiyawat** Sakesan Tongkhambanchong***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) สังเคราะห์และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร โดยการบูรณาการระหว่างแนวคิดและมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) พัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร และ 3) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ระยะที่ 1 คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 75 คน เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม 2560 ระยะที่ 2 คือ นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ที่ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ระยะที่ 1 คือ แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ในมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือเก็บข้อมูล ระยะที่ 2 คือ แบบประเมินจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. จิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ การมีใจรักในงานบริการ (Mind) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) การมีความรับผิดชอบ (Responsibility) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and relationship) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the customer) และการมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge)

2. โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี พิจารณาจากค่าไค-สแควร์ มีค่า 19.397 ค่าความน่าจะเป็น 0.942 ที่องศาอิสระเท่ากับ 15 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า RMSEA 0.240 ค่า Standardized RMR 0.0123 ค่า NFI 0.997 ค่า NNFI 0.997 ค่า CFI 0.999 ค่า GFI 0.992 ค่า AGFI 0.975 และค่า CN 814.772

3. นักศึกษาที่เรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้น คือ ในชั้นปี 3 มีจิตบริการลดลงเกือบทุกด้าน และเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในชั้นปี 4

คำสำคัญ : จิตบริการ โมเดลการวัด

* นิสิตหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัย วัดผล และสถิติการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

** อาจารย์ประจำภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

*** อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ABSTRACT

This quantitative research aimed to: 1) synthesize and define the components of service mind of students of Sirindhorn College of Public Health students by integrating theories and perspectives of stakeholders, 2) develop and examine a validity of a measurement model of service mind in the students of Sirindhorn College of Public Health, 3) to compare the service mind levels displayed by students in each grade. The samples of phase 1 were 75 stakeholders, collected data period was August, 2017. The samples of phase 2 were 600 students of Sirindhorn College of Public Health, Prabromarajchanok Institute in 1st semester of 2017 academic year. The research instruments were: 1) a questionnaire for analysing and synthesizing the components of service mind among Sirindhorn College of Public Health students, 2) an evaluation form for assessing the level of service mind rated by the students of Sirindhorn College of Public Health. Data were analysed by standard statistical analysis, reliability by Cronbach's Alpha Coefficient, Confirmatory Factor Analysis (CFA), and Multivariate Analysis of Variance: MANOVA.

The result was as follows.

1. The service mind of students of Sirindhorn College of Public Health students consisted of 9 components: 1) having service-minded sense, 2) development of service quality, 3) responsibility, 4) emotional control and calmness, 5) integrity, 6) having positive attitude toward the service, 7) having good personality and relationship, 8) understanding the needs of the customer, and having knowledge in the service work.

2. A measurement model of service mind of students of Sirindhorn College of Public Health students was consistent with the empirical data, Chi-square was 19.397, p-value was 0.942, degree of freedom (df) was 15, varied from zero with no statistical significant, Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) was 0.240, Standardized Root Mean Square Residual was 0.0123, Norm Fit Index (NFI) was 0.997, Non Norm Fit Index NNFI was 0.997, Comparative Fit Index (CFI) was 0.999, goodness of fit index (GFI) was 0.992, adjusted goodness of fit index (AGFI) was 0.975, and Critical Number (CN) was 814.772.

3. The service mind of third-year students was reduced which compared with the one found in the first year and second year, it slightly increased in their fourth year.

keywords: Service mind, Measurement models

.keywords : Service mind, Measurement models

* Master Student in Education Research, Measurement and Statistics. Burapha University.

** Instructor, Department of Vocational Education and Social Development,
Faculty of Education, Burapha University.

*** Instructor, Department of Research and Applied Psychology,
Faculty of Education, Burapha University.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จิตบริการ (Service mind) หัวใจสำคัญของงานบริการ ซึ่งปัจจุบันบุคลากรของหน่วยงานทั้งของภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกันอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์และวิธีการต่าง ๆ มามัดใจผู้รับบริการอย่างหลากหลาย หากจะพิจารณาตามตัวอักษร คำว่า “Service” แปลว่า บริการ ส่วนคำว่า “Mind” แปลว่า จิตใจ รวมคำแล้วแปลว่า “จิตใจในการให้บริการ” ซึ่งผู้ที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการ และแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก มีบทบาททางการศึกษาที่สำคัญ คือ การจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านสาธารณสุข ให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีทางด้านสาธารณสุขให้เป็นไปตามมาตรฐานการอาชีวศึกษา โดยที่เป้าหมายของการเรียนการสอนไม่ได้ถูกจำกัดให้เรียนรู้เพียงเนื้อหาสาระ หากแต่ครอบคลุมถึงการสร้างทัศนคติให้ผู้เรียนมีจิตสำนึกที่ดีในการทำงานเพื่อประชาชน พัฒนาความคิด พัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง ร่วมกับการมีความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพ ประยุกต์ความรู้ที่ตนได้เรียนรู้ไปสู่การแก้ไขปัญหาสุขภาพประชาชนได้ด้วยความเข้าใจตนเอง และเข้าใจผู้อื่นควบคู่กัน ตอบสนองอัตลักษณ์บัณฑิตของสถาบันพระบรมราชชนก คือ มีจิตบริการ (Service mind) มีความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking) และปฏิบัติงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ (Participation) ซึ่งการจัดการศึกษาได้คำนึงถึงความต้องการทางด้านสุขภาพของท้องถิ่น เน้นให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพ มีทักษะในการประยุกต์ความรู้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีอาชีพบนพื้นฐานของความเข้าใจผู้รับบริการตาม

อัตลักษณ์ของสถาบัน คือ “การบริการสุขภาพด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์” ซึ่งหมายถึง การให้บริการที่เป็นมิตร มีความรัก ความเมตตา ใส่ใจในปัญหาและความทุกข์ของผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง ให้บริการตามหลักและความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นจริง โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นหลัก¹

จิตบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานด้านสาธารณสุข เพราะบุคลากรสาธารณสุขเป็นบุคคลที่ต้องทำงานกับชีวิตคนที่มีความหลากหลาย เป็นพลวัตเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทที่เกี่ยวข้อง บุคลากรสาธารณสุขจึงจำเป็นต้องเข้าใจชีวิต เข้าใจปัญหาตามมุมมองของชาวบ้าน เข้าใจเงื่อนไข ข้อจำกัด และสิ่งที่มีความหมายในชีวิตของเขาให้มากที่สุด เพราะจุดหมายปลายทาง คือ ประชาชน ปัจจัยหลักในการแก้ปัญหาการดูแลสุขภาพจึงยึดบุคลากรสาธารณสุขเป็นสำคัญ และเพราะยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วได้สะท้อนให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการไม่ใช่แค่รักษาให้หาย รัยาแล้วกลับบ้าน หากแต่ยังคำนึงถึงการบริการด้วย ดังนั้นการจะทราบว่าคุณภาพสาธารณสุขมีจิตบริการที่ดีต่อวิชาชีพหรือไม่นั้นควรเริ่มจากการศึกษาระดับจิตบริการของผู้เรียน เพราะนักศึกษาของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะต้องไปปฏิบัติงานให้บริการประชาชนในหน่วยงานบริการสุขภาพต่าง ๆ ซึ่งการมีจิตบริการต่อวิชาชีพที่ดีย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรว่าอยู่ในระดับใด และเมื่อศึกษาในระดับที่สูงขึ้นมีระดับจิตบริการเช่นไร จึงนำมาสู่การวิจัยเพื่อพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ซึ่งข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสถาบันการศึกษาในการวางแผนส่งเสริม พัฒนาจิตบริการต่อไป

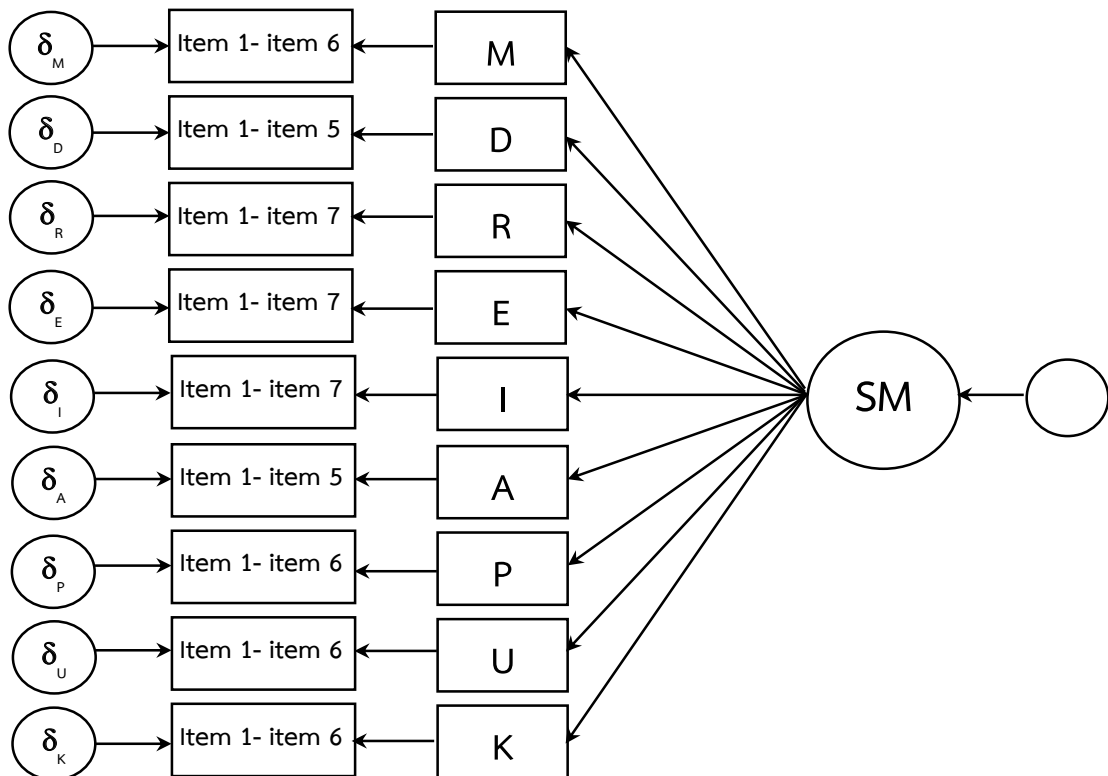
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร โดยการบูรณาการระหว่างแนวคิดและมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี

สมมติฐาน

1. โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
2. จิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร เพิ่มขึ้นตามชั้นปีที่ศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยอักษรย่อที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการวิจัยและโมเดลการวัด

SM คือ จิตบริการ (Service mind) M คือ การมีใจรักในงานบริการ (Mind) D คือ การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) R คือ การมีความรับผิดชอบ (Responsibility) E คือ การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness) I คือ การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) A คือ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) P คือ การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and relationship) U คือ การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the customer) และ K คือ การมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 1 คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ผลิต ผู้ใช้บัณฑิต และผู้รับบริการ โดยผู้ผลิต คือ อาจารย์ผู้สอนในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ที่มีประสบการณ์สอน 2 ปีขึ้นไป ผู้ใช้บัณฑิต คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการสาธารณสุขของรัฐ ที่บัณฑิตไปปฏิบัติงานภายหลังสำเร็จการศึกษา และผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วยที่ไปใช้บริการในหน่วยงานบริการสาธารณสุขของรัฐ ที่บัณฑิตไปปฏิบัติงานภายหลังสำเร็จการศึกษา โดยเก็บข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560 จำนวนกลุ่มละ 25 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 75 คน ซึ่งการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์เดียวกับการกำหนดจำนวนผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งพบว่าจำนวนผู้เชี่ยวชาญตั้งแต่ 17 คนขึ้นไป อัตราการลดลงของความคลาดเคลื่อนจะน้อยมากและเริ่มคงที่²

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 2 คือ นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก ระดับปริญญาตรี และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 7 แห่ง คือ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดสุพรรณบุรี และวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดอุบลราชธานี รวม 3,430 คน ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบนั้น Comrey & Lee³ ได้เสนอขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมว่าในการวิเคราะห์องค์ประกอบจำนวน 500 ราย ถือว่าดีมาก (as excellent) และเพื่อชดเชยการสูญหายหรือการไม่ตั้งใจตอบ ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 600 คน โดยวิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิสองชั้น (Two-Stage Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ประกอบจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ในมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำหรับการเก็บข้อมูลระยะที่ 1 โดยแบบสอบถามมีลักษณะเปรียบเทียบรายคู่ (Paired comparison) คือ การนำข้อความทั้ง 11 องค์ประกอบมาเข้าคู่กันเป็นข้อคำถาม จับคู่ข้อความเป็นแบบพบกันหมดยกเว้นตัวมันเอง ได้ข้อคำถามจำนวน 55 ข้อ

ชุดที่ 2 แบบประเมินจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สำหรับการเก็บข้อมูลระยะที่ 2 มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด

ให้ 5 คะแนน เห็นด้วยมากให้ 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลางให้ 3 คะแนน เห็นด้วยน้อยให้ 2 คะแนน และเห็นด้วยน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ด้าน รวมจำนวน 55 ข้อ ดังนี้ ด้านที่ 1 การมีใจรักในงานบริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านที่ 2 การพัฒนาคุณภาพบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 3 การมีความรับผิดชอบ จำนวน 7 ข้อ ด้านที่ 4 การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา จำนวน 7 ข้อ ด้านที่ 5 การมีความซื่อสัตย์ จำนวน 7 ข้อ ด้านที่ 6 การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 7 การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 6 ข้อ ด้านที่ 8 การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ และด้านที่ 9 การมีความรู้ในงานที่บริการ จำนวน 6 ข้อ โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ผ่านการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยของมหาวิทยาลัยบูรพา ลงวันที่ 23 มิถุนายน พ.ศ.2560 ซึ่งได้ขอความร่วมมือผู้เข้าร่วมงานวิจัยในการตอบแบบสอบถาม โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรักษาความลับของข้อมูลโดยแนบเอกสารการยินยอมเข้าร่วมวิจัยเพื่อลงนามด้วย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 1 โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปขอความอนุเคราะห์ให้ศิษย์เก่าซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ.2560 และส่งกลับมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ รวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้ได้แบบสอบถามที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์กลุ่มละ 20 ชุด รวมจำนวน 60 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80 จากนั้นดำเนินการวิเคราะห์

ผลการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีวิเคราะห์ในลักษณะของเมตริกความถี่ (Frequency matrix หรือ F-matrix) โดยนับจำนวนความถี่ของคนที่เลือกข้อความตามแนวตั้งมากกว่าแนวนอน วิเคราะห์ผลการพิจารณาจากค่าความถี่รวม และรายงานผลการวิจัยต่อไป

2. การเก็บข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 2 เก็บข้อมูลโดยการส่งแบบประเมินและหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังสถานศึกษาทางไปรษณีย์ และเมื่อตอบเสร็จให้ส่งคืนผู้วิจัยทางไปรษณีย์ รวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์และคัดเลือกแบบประเมินที่มีความสมบูรณ์ได้ 512 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.33 ดำเนินการลงรหัสและจัดระบบข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และรายงานผลการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของค่าเฉลี่ย

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบประเมิน (Corrected Item-total Correlation) โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha: α) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

3.1 ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) โดยสถิติที่ใช้ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์คือ KMO และ Bartlett's test of sphericity

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (MANOVA) โดยสถิติที่ใช้ตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ คือ Box's M test > .05

ผลการวิจัย

1. ผลการสังเคราะห์และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร โดยการบูรณาการระหว่างแนวคิดและมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร โดยการบูรณาการระหว่างแนวคิดและมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้

1) การมีใจรักในงานบริการ (Mind) หมายถึง การมีความชอบ มีความสนใจ ทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ ในงานสาธารณสุขเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และไม่หวังผลตอบแทน

2) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหมั่นแสวงหาความรู้ คิตรีเริ่มสร้างสรรค์รูปแบบ เทคนิควิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการให้บริการงานสาธารณสุขอยู่เสมอ

3) การมีความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ จดจ่อ ตั้งใจ มุ่งมั่นต่องานสาธารณสุขที่ปฏิบัติในทุกกระบวนการอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมายในเวลาที่กำหนด รู้ว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด ยอมรับผลการกระทำทั้งผลดีและผลเสีย รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

4) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความอดทนอดกลั้น เมื่อเผชิญกับสถานะเครียดหรือปัญหาต่าง ๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติและมีวิจารณญาณ ทำให้สถานการณ์หรือวิกฤติการณ์ต่าง ๆ ยุติลงด้วยดี

5) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง การปฏิบัติตนให้มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ จริงใจ ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และต่อวิชาชีพของตน โดยการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หมายรวมถึง การงดเว้นการโกหก คดโกง รักษาความจาสัตย์ รักษาความลับ ผลประโยชน์และทรัพย์สินต่างๆ ให้ข้อมูลที่ต้องการและไม่บิดเบือนไปจากความจริง

6) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) หมายถึง การมีความรู้สึกในงานสาธารณสุขในทางที่ชอบ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และความคาดหวังในอนาคต กระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ และให้บริการด้วยความเต็มใจ

7) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and relationship) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีลักษณะท่าทาง ซึ่งแสดงออกทางการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ถูกกาลเทศะและโอกาส การพูดชัดเจน มีหางเสียงไพเราะ แสดงกิริยาท่าทางเรียบร้อยงดงาม ที่สะท้อนให้ผู้รับบริการเห็นแล้วเกิดความประทับใจ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีกิริยาจาสุภาพ ช่างพูดช่างเจรจาทำให้อุสสนทนารู้สึกดีเมื่อได้สนทนาด้วย ให้เกียรติผู้รับบริการและผู้ร่วมงาน

8) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the customer) หมายถึง การมีความช่างสังเกตว่าควรให้บริการในงานสาธารณสุขอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ รอบรู้ ว่าผู้รับบริการต้องการสิ่งใด รวมทั้งรับฟังคำติชม ปัญหา และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

9) การมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge) หมายถึง การมีความรอบรู้ในงานสาธารณสุขเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ หมายรวมถึงรู้จักองค์กรระเบียบ และนโยบายต่าง ๆ ในองค์กรด้วย

2. ผลการตรวจสอบโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร

จิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบย่อย โดยแต่ละองค์ประกอบย่อยจะมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Unidimensionality) ซึ่งจะมีข้อคำถามที่ใช้วัดและคุณภาพของการวัด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การมีใจรักในงานบริการ (Mind: M) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.646) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.594-0.735 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.870

2) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop: D) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 2.935) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.561-0.675 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.822

3) การมีความรับผิดชอบ (Responsibility: R) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.793) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.548-0.656 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.859

4) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness: E) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.472)

มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.436-0.661 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.826

5) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity: I) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.320) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.473-0.604 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.814

6) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude: A) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.209) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.591-0.715 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.860

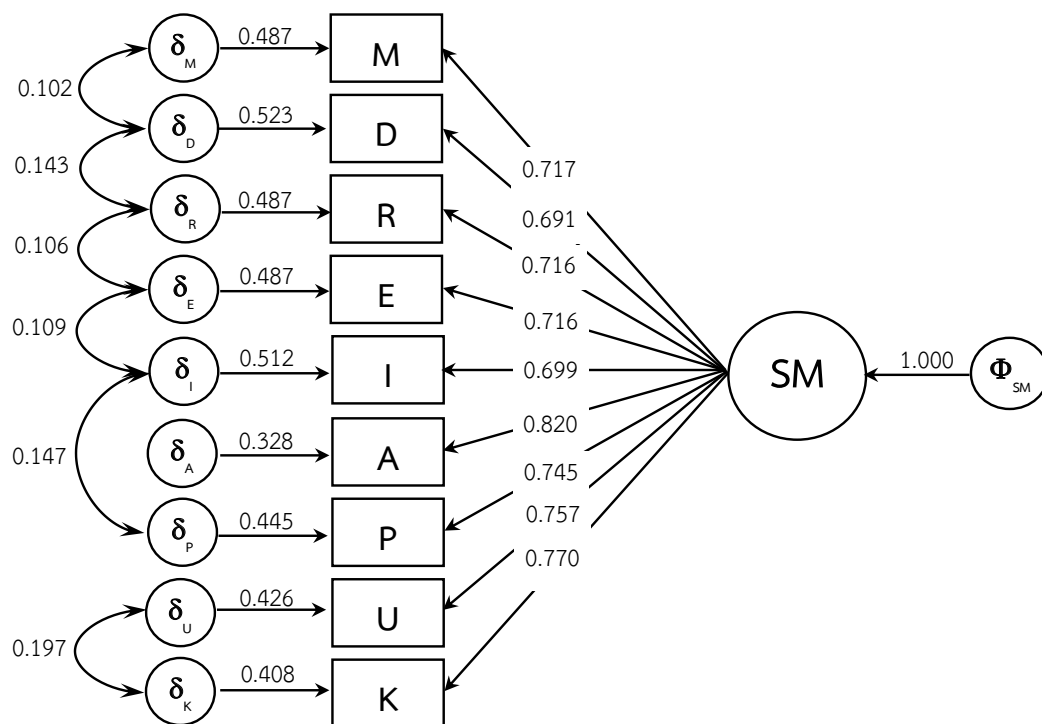
7) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and relationship: P) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.510) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.554-0.696 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.857

8) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the customer: U) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.357) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.578-0.668 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.842

9) การมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge: K) วัดด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ซึ่งมีความเป็นมิติเดียวของการวัด (Eigenvalue Component 1 = 3.811) มีค่าพิสัยของค่าสหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมที่ปรับแก้ (CITC) อยู่ระหว่าง 0.607-0.767 และมีค่าความเชื่อมั่นของการวัดเท่ากับ 0.885

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ในแต่ละองค์ประกอบย่อย พบว่าโมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันทั้ง 9 โมเดลย่อย มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี ซึ่งผลการตรวจสอบคุณภาพของโมเดลการวัดในแต่ละองค์ประกอบย่อยดังที่นำเสนอข้างต้น มีความเหมาะสมเพียงพอที่จะนำคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อคำถาม

มาใช้เป็นค่าบ่งชี้เชิงปริมาณของแต่ละองค์ประกอบย่อย และผู้วิจัยได้รวมคะแนนของแต่ละข้อในแต่ละด้าน เพื่อเป็นค่าคะแนนของแต่ละองค์ประกอบย่อย มาทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุพรรณบุรี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังภาพที่ 2



$$\chi^2 = 19.40, df = 15, p\text{-value} = 0.196, AGFI = 0.975, RMSEA = 0.024, p_c = 0.915, p_v = 0.544$$

ภาพที่ 2 โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุพรรณบุรี ในรูปคะแนนมาตรฐาน (หลังปรับโมเดล)

จากภาพที่ 2 โมเดลการวัดจิตบริการของ นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (c^2) ที่องศาอิสระเท่ากับ 15 มีค่า 19.40 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value = 0.196) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (c^2/df) = 1.293 ค่า RMSEA = 0.240 ค่า Standardized RMR = 0.0123 ค่า NFI = 0.997 ค่า NNFI = 0.997 ค่า CFI = 0.999 ค่า GFI = 0.992 ค่า AGFI = 0.975 และค่า CN = 814.772

คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานของแต่ละองค์ประกอบย่อยมีค่าพิสัยอยู่ระหว่าง 0.691-0.820 (Mean = 0.737) และมีพิสัยของค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Square Multiple Correlation: SMC) ในแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.477 - 0.672 แสดงว่าในแต่ละองค์ประกอบย่อย (ตัวบ่งชี้) มีความแปรปรวนร่วมกันกับตัวแปรแฝงจิตบริการค่อนข้างสูง โดยมีค่าความสอดคล้องภายในขององค์ประกอบย่อยหรือความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: rc) เท่ากับ 0.915 (เกณฑ์ $rc > 0.700$) และค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: rv) เท่ากับ 0.544 (เกณฑ์ $rv > 0.500$) แสดงว่าโมเดลการวัดจิตบริการมีคุณภาพเหมาะสมในการวัด

สรุปผลการทดสอบโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร 9 องค์ประกอบ พบว่า สามารถนำมาใช้เพื่อประเมินจิตบริการของนักศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรในแต่ละชั้นปี

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรในแต่ละชั้นปี ด้วยวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ (MANOVA) พบว่า ผลการทดสอบความ

เท่ากันของเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Box's M = 160.885, F -statistic = 1.149, p -value = 0.114) และผลการทดสอบในระดับ Multivariate พบว่าจิตบริการของนักศึกษาในภาพรวม มีความแตกต่างระหว่างชั้นปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Wilks' Lambda = 0.904, Multivariate F -Statistic = 1.902, p -value = 0.004) ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างชั้นปีในรายองค์ประกอบย่อย (Univariate Test) พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างชั้นปี ใน 5 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ ด้านการมีใจรักในงานบริการ (F = 10.004, p -value = .001) ด้านพัฒนาคุณภาพบริการ (F = 4.621, p -value = .003) ด้านการมีความรับผิดชอบ (F = 4.724, p -value = .003) ด้านการควบคุมอารมณ์ และการแก้ปัญหา (F = 3.672, p -value = .012) และด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (F = 5.863, p -value = .001) ส่วนด้านการมีความซื่อสัตย์ ด้านการมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple comparisons) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างชั้นปีใน 5 องค์ประกอบย่อย โดยผลการทดสอบพบว่า

ด้านการมีใจรักในงานบริการ (Mind) แตกต่างกัน 3 คู่ คือ นักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 3 นักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 4 และนักศึกษาชั้นปี 2 มีจิตบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 3

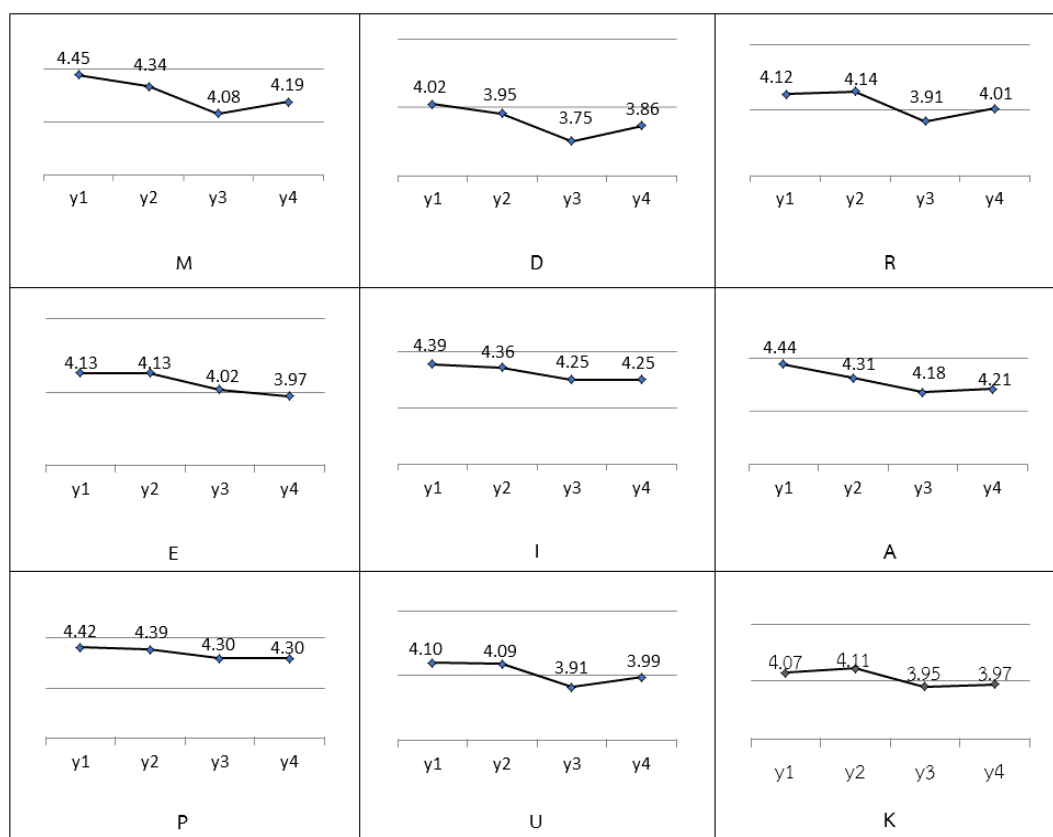
ด้านพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) แตกต่างกัน 1 คู่ คือ นักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 3

ด้านการมีความรับผิดชอบ (Responsibility) แตกต่างกัน 2 คู่ คือ นักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการ สูงกว่านักศึกษาชั้นปี 3 และนักศึกษาชั้นปี 2 มีจิตบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 3

ด้านการควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness) แตกต่างกัน 1 คู่ คือ นักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการสูงกว่า นักศึกษาชั้นปี 4

ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) แตกต่างกัน 2 คู่ คือ นักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการ สูงกว่านักศึกษาชั้นปี 3 และนักศึกษาชั้นปี 1 มีจิตบริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปี 4

จากผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง จิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี เป็นรายคู่ พบความแตกต่างของจิตบริการในแต่ละชั้นปี เป็น จำนวน 5 ด้าน ผู้วิจัยจึงได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย จิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ทุกหลักสูตร ในระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำแนกเป็นรายด้าน ผลปรากฏว่า นักศึกษาที่เรียน ในระดับชั้นที่สูงขึ้น คือ ในชั้นปี 3 มีจิตบริการลดลง เกือบทุกด้าน และเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในชั้นปี 4 (ดัง ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยจิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ทุกหลักสูตร ในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี จำแนกเป็นรายด้าน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบนั้น เป็นผลมาจากการนำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการ จากแนวคิดของนักวิชาการต่างๆ มาดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Paired comparison) ทำให้ได้จำนวนองค์ประกอบจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ที่แท้จริง 9 องค์ประกอบ คือ การมีใจรักในงานบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการ การมีความรับผิดชอบ การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา การมีความซื่อสัตย์ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และการมีความรู้ในงานที่บริการ ซึ่งการค้นพบองค์ประกอบจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ทั้ง 9 องค์ประกอบนี้ มีความสำคัญ เพราะเป็นผลที่ได้จากความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง ดังนั้นสถาบันการศึกษาซึ่งก็คือผู้ผลิตจะได้นำองค์ประกอบทั้ง 9 ด้านนี้ไปดำเนินการวางแผนส่งเสริม/พัฒนา จิตบริการด้านต่าง ๆ ให้กับนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรได้ตรงตามวัตถุประสงค์ และเมื่อนักศึกษามีจิตบริการที่ดีต่อวิชาชีพในทุกด้านก็จะส่งผลต่อนักศึกษาในการปฏิบัติงานในอนาคต เกิดผลดีต่อผู้ใช้บัณฑิตในเรื่องความสำเร็จของงาน เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และครอบคลุมไปถึงผลดีต่อผู้รับบริการ คือ การได้รับบริการที่ถูกต้อง ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เกิดการบอกต่อบริการ ทำให้เกิดความสุขทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังที่ พันธ์นอร์ ธรปณณะเศรษฐ์ ได้กล่าวว่า การที่บุคคลมีจิตบริการที่ดีจะส่งผลให้เกิดผลดี 3 ประการ คือ ผลดีต่อผู้อื่น กล่าวคือ การให้บริการที่รวดเร็วและเกิดความประทับใจ ทำให้

ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยบริการ เป็นการเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดทั้งด้านเงินและเวลา ทำให้เกิดความประทับใจ เป็นการช่วยองค์กรประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย ส่วนผลดีต่อตนเอง กล่าวคือ เกิดความสำเร็จของงาน เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้นไปด้วย เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการปฏิสัมพันธ์ที่ดี เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดความคิดสร้างสรรค์งานต่อไป และผลดีต่องานและองค์กร กล่าวคือ งานมีคุณภาพ งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ และช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ และการนำไปใช้

2. โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี และมีความเที่ยงตรงในการวัด สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยค่าไค-สแควร์ ($c2$) ไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($c2/df$) มีค่าน้อยกว่า 2 โดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปคะแนนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.691 ถึง 0.820 ค่าเฉลี่ย 0.737 ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (0.820) รองลงมา คือ ด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ (0.770) และน้อยที่สุด คือ ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ (0.691) ค่าความเชื่อมั่น (R^2) อยู่ระหว่าง 0.477-0.672 แสดงว่าลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสามารถร่วมกันอธิบายทั้ง 9 มิติ ได้อย่างน่าเชื่อถือ โดยมีค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability : rc) เท่ากับ 0.915 และค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เท่ากับ (Average Variance Extracted: rv) เท่ากับ 0.544 แสดงว่า โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร มีความเที่ยงตรง

โดยที่จิตบริการด้านการมีใจรักในงานบริการ ด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ ด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ด้านการมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา ด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการมีความรับผิดชอบ ล้วนมีความสำคัญ เนื่องจากการมีความรู้ในงานที่บริการจะทำให้สามารถให้บริการที่ถูกต้องตามระเบียบแบบแผน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการก็จะเกิดความมั่นใจในตนเองและศรัทธาในอาชีพ หรือวิชาชีพของตน ยอมรับในกฎระเบียบ เกิดความสุขในการทำงาน พร้อมปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความรู้ความสามารถ ตั้งใจ เอาใจใส่ รับผิดชอบในงาน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ผ่านไปได้อย่างดี ดังที่ มนต์จรส วัชรสิงห์⁵ ที่พบว่า จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ ด้านการมีทัศนคติที่ดี ด้านการมีกิริยาจาสุภาพ และด้านสามารถควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลในระดับปานกลาง และจิตบริการ ด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลในระดับค่อนข้างสูง และยังพบว่า ผู้ป่วยให้ความสำคัญกับคุณภาพด้านปฏิสัมพันธ์มากที่สุด เพราะการปฏิสัมพันธ์เป็นจุดเริ่มต้นของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการให้บริการ หากผู้ป่วยได้รับปฏิสัมพันธ์ทางบวกจากผู้ให้บริการ ปราศจากอคติ การบริการก็จะประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับ มรกต เหลืองอำนวยศิริ⁶ ที่พบว่า การคิดเชิงบวกต่อการให้บริการ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การเข้าใจธรรมชาติของผู้รับบริการ การเข้าใจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ การมีบุคลิกภาพที่สร้างความประทับใจ ความสามารถในการบริหารจัดการ ความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ ความรับผิดชอบต่อองค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นลักษณะจิตบริการในการ

ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ดังที่ Wan-I Lee และคณะ⁷ พบว่า การให้ความสำคัญกับคุณค่าของบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับรัชนี้ สังข์สุวรรณ⁸ ที่พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบในการทำงาน เพราะหากผู้ให้บริการมีทัศนคติทางบวก งานในความรับผิดชอบจะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับอัญวิณ ภาชนะ⁹ ซึ่งพบว่า พยาบาลที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานพยาบาลในระดับสูง มีจิตสำนึกของการให้บริการดีกว่าพยาบาลที่มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานพยาบาลในระดับต่ำ จิตบริการด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ทั้งการพัฒนาตนเอง พัฒนารูปแบบวิธีให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ล้วนส่งผลดีต่อตนเอง ต่ออาชีพหรือวิชาชีพ และต่อองค์กร สอดคล้องกับศิริพันธ์ เวชสิทธิ์¹⁰ ที่พบว่า การพัฒนาบุคลากรแบบองค์รวมมีผลต่อการเกิดจิตสำนึกคุณภาพ เพราะบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะเกิดความรู้สึกมีคุณค่า มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีความปรารถนาที่จะพัฒนาสิ่งดี ๆ มาสู่งานและองค์กรอย่างต่อเนื่อง และจิตบริการด้านการมีความซื่อสัตย์ เป็นจิตบริการที่มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะเป็นการแสดงถึงการเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ ทำให้เป็นที่ไว้วางใจ ทั้งต่อผู้รับบริการ ต่อวิชาชีพของตน ต่อผู้ร่วมงาน และต่อองค์กร

3. การเปรียบเทียบจิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี ทุกหลักสูตร เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า เมื่อศึกษาในระดับชั้นที่สูงขึ้น คือ ในชั้นปี 3 มีจิตบริการลดลงเกือบทุกด้าน และเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในชั้นปี 4 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า จิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรเพิ่มขึ้นตามชั้นปีที่ศึกษา ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะนักศึกษาที่เรียนในชั้นปีที่ 3 ในบางหลักสูตร จะต้องออกฝึกปฏิบัติงานภาคสนามเป็นครั้งแรก เป็นการนำประสบการณ์เรียนรู้ที่สั่งสมตลอดระยะเวลาที่ได้

ศึกษาไปลงพื้นที่จริง เข้าไปเรียนรู้วัฒนธรรมและชีวิตความเป็นอยู่ของคนในชุมชน ประเมินปัญหาสุขภาพในชุมชนและหาแนวทางแก้ไข และการทำงานภายใต้การควบคุมของผู้อื่น ดังนั้น การที่ต้องออกไปสัมผัสกับสถานการณ์จริงเป็นครั้งแรกของนักศึกษาชั้นปี 3 และด้วยระยะเวลาการศึกษาที่ต้องเรียนถึง 4 ปีนั้น อาจส่งผลให้นักศึกษาเกิดความเครียด ความกดดัน วิตกกังวลในงาน ทำให้ตัวนักศึกษาเองเกิดความรู้สึกและทัศนคติในแง่ลบต่อผู้อื่น ต่องานที่ตนเองต้องรับผิดชอบ มีความเห็นแก่ตัว มีความคิดในแง่ร้าย มีพฤติกรรมแข็งกระด้างต่อผู้มารับบริการขาดความสุภาพอ่อนโยน ไม่เอาใจใส่ผู้รับบริการมองผู้รับบริการในแง่ลบ เช่น มีความเห็นว่าผู้รับบริการมีความยุ่งยากหรือมาเพิ่มภาระงานให้ ไม่ใส่ใจและเพิกเฉยต่อคำร้องขอของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าในงาน หรืออาการเหนื่อยหน่ายในการทำงานรู้สึกอ่อนล้า และเกิดความคิดในแง่ลบโดยอาการเช่นนี้พบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสังคม เช่น นักสังคมสงเคราะห์ ครู อาจารย์ บุคลากรทางการแพทย์ เป็นต้น¹¹ สอดคล้องกับวาริชภูมิ ศิวกาญจน์¹² ที่ว่า ความเหนื่อยล้า คือกลุ่มอาการที่ประกอบด้วยความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคล และการลดค่าความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งอาการเหล่านี้จะเกิดขึ้นกับบุคคลที่ทำงานในบางประเภท เป็นอาการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียดติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน เช่น งานที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่มีปัญหาหรือความยุ่งยากให้แก้ไข ซึ่งผลเสียของการที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดอาการเหนื่อยหน่ายต่องาน มีมากทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน วิชาชีพหรืออาชีพ องค์กรที่ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ¹¹ แต่ภายหลังเมื่อกลับเข้าสู่กระบวนการเรียนในชั้นปีที่ 4 ระดับจิตบริการกลับเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักศึกษาจำนวนหนึ่งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้รับบริการ ในหน่วยงานที่ไป

ฝึกปฏิบัติงาน จากทัศนคติเดิมที่มีต่อวิชาชีพในด้านลบก็เปลี่ยนไป กลับมารักในวิชาชีพมากขึ้น ทำให้ระดับจิตบริการของนักศึกษาเพิ่มมากขึ้น ดังที่วรินทร์สินี เรือนแพ¹³ ที่พบว่า สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จิตสำนึกสาธารณะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และสอดคล้องกับ พิสมัย สารการ¹⁴ ซึ่งพบว่า การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือเมื่อระดับการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเพิ่มสูงขึ้น แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย และการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานด้านการยกย่องชมเชย ด้านความสำเร็จในผลงาน มีประสิทธิภาพในการทำนายแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่ามีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างตามองค์ประกอบที่กำหนดไว้ 9 องค์ประกอบ โดยจากผลการวิจัยที่พบว่านักศึกษาที่เรียนในระดับที่สูงขึ้นมีจิตบริการลดลง เป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญให้กับผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในการวางแผนกำหนดรูปแบบหรือวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในการเสริมสร้างจิตบริการให้กับนักศึกษา ซึ่งอาจดำเนินการในรูปของการพัฒนาหลักสูตรด้านการจัดการเรียนการที่นำเรื่องจิตบริการไปบูรณาการกับรายวิชา การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมจิตบริการในรูปของการช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาโดยการ

ปลูกฝังทัศนคติที่ดีในการบริการ กิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติเชิงบวกต่อการส่งมอบบริการที่ประทับใจ กิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะและพฤติกรรม การให้บริการอย่างมีอาชีพ กิจกรรมการเรียนรู้จากสภาพจริงโดยใช้กระบวนการสะท้อนคิดในกลุ่มนักศึกษาด้วยกัน ทั้งนี้ในทุกกิจกรรมต้องกระตุ้นให้นักศึกษาเข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง และให้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง โดยอาจมีสิ่งเร้ามาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้อย่างพอเหมาะ จนเกิดการเรียนรู้ และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในลักษณะค่อนข้างถาวร ซึ่งจำเป็นต้องใช้การเสริมแรงอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง เช่น การให้รางวัล การยกย่องชมเชย เป็นต้น ทั้งนี้การจัดกิจกรรมต่าง ๆ นั้น สามารถทำได้ในทุกชั้นปีการศึกษา

จากผลการวิจัยที่พบว่า โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ โดยเป็นผลจากการบูรณาการระหว่างแนวคิดของนักวิชาการและมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นสถาบันการศึกษาที่มีหลักสูตรทางด้านสาธารณสุขสามารถนำเครื่องมือวัดนี้ไปใช้ในการประเมินจิตบริการของนักศึกษา หรือนำไปสร้างเป็นตัวชี้วัดในการประเมินระดับจิตบริการของนักศึกษาได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับจิตบริการของนักศึกษา เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง ที่ทำให้นักศึกษามีระดับจิตบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งนอกเหนือจากการเรียนการสอนแล้วยังมีปัจจัยอะไรบ้าง ทั้งปัจจัยระดับชั้นเรียนและระดับผู้เรียน และในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อจิตบริการหรือไม่อย่างไร ทั้งหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

REFERENCES

1. Human Resource Development Division, Praboromarajchanok Institute. The guide of perform the graduate identity of Praboromarajchanok Institute, Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health. Nontaburi: Yuttarin Printing Ltd, 2013. (in Thai)
2. Macmillan, Thomas. T, The Delphi Technique. Paper presented at the Annual Meeting of the California Junior Colleges Associations Committee on Research and Development. Ca: Monterey, May 3-5, 1971.
3. Comrey, A. L., & Lee, H. B. A first course in factor analysis. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1992.
4. Thornpannaset, P. The attitude of the social's employees in the industrial area, central part of Thailand towards the service mind enhancement. Master's thesis of Social Work, Education Social Welfare Administration and Policy. Bangkok: Thammasat University, 2009. (in Thai)
5. Watcharasing, M. Service mind and work motivation predicting nurse's service efficiency. Master's thesis of Industrial and Organizational Psychology Program. Bangkok: King Monkut's University of Technology, North Bangkok, 2013. (in Thai)

6. Lueangamnuaysiri, M. A study of working service orientation of professional nurses' private hospitals. Master's thesis of Nursing Science Program, Nursing Administration. Bangkok: Chulalongkorn University, 2010. (in Thai)
7. Wan-I, Lee, Cheng-Wu, Chen, Tsung-Hao, Chen, and Chen-Yuan, Chen. The relationship between consumer orientation, service value, medical care service quality and patient satisfaction: the case of a Medical Centre in southern Taiwan. *African Journal of Business Management*, 2010; 4(4): 448-458.
8. Sangsuwan, R. Factors affecting on responsibility to working of the government officials in the Office of Private Education Commission under Ministry of Education, Bangkok. Master's thesis of Education, Educational Psychology. Bangkok: Srinakharinwirot University, 2004. (in Thai)
9. Pachana, A. Factors affecting to service mind of the nurses: study case only press Ramathibodi hospital. Master's thesis of Science Program, Industrial and Organizational Psychology. Bangkok: Ramkhamhaeng University, 2003. (in Thai)
10. Vejasit, S. Holistic approach to health personnel development for quality consciousness. Dissertation of doctoral degree of Philosophy in Vocational Education. Bangkok: Kasetsart University, 2003. (in Thai)
11. Luekietbundit, S. Job burnout: the definition and measurement of the conceptual development. *Songklanakarin Journal of Social Sciences and Humanities*, 1999; 5(2): 167-180. (in Thai)
12. Siwakarn, W. Job burnout in the hospitals' pharmacists, Office of the Permanent Secretary of Ministry of Public Health. Master's thesis of Pharmacy, Consumer Protection in Public Health. Nakorn Prathom: Silpakorn University, 2010. (in Thai)
13. Ruenpae, V. Psycho-social factors affecting organization citizenship behaviour: a case study of personal working at the Faculty of Veterinary Medicine, Kasetsart University Hospital. Master's thesis of Science Program, Industrial and Organizational Psychology. Bangkok: Ramkhamhaeng University, 2012. (in Thai)
14. Sarakran, P. Acceptance of co-worker and satisfaction with compensation predicting work motivation of Myanmar labours in Bangkok. Master's thesis of Industrial and Organizational Psychology. Bangkok: King Mongkut's University of Technology, North Bangkok, 2016. (in Thai)