

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-experimental Research) แบบสองกลุ่ม วัดผลก่อนและหลังการทดลอง (Two Group Pretest-posttest Design) เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการสนับสนุนด้านข้อมูล อารมณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อความวิตกกังวลและความพึงพอใจของญาติระหว่างผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ญาติผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดใหญ่ ณ โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการจับคู่กลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองให้มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันในด้าน เพศ และอายุ จำนวน 60 ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง จำนวนกลุ่มละ 30 ราย ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 ผลการวิจัยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของญาติผู้ป่วย

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดภายในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของญาติต่อการพยาบาลที่ได้รับระหว่างผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน ระดับนัยสำคัญ
Mean difference	แทน ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม

t	แทน ค่าการทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์
df	แทน องศาของความเป็นอิสระ
χ^2	แทน สถิติการทดสอบค่าสัดส่วนไคสแควร์

จากการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ซึ่งสามารถอธิบายในรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย

ผู้ป่วย คือ ผู้ที่ได้รับการผ่าตัดใหญ่ศัลยกรรมช่องอก และศัลยกรรมช่องท้อง เป็นผู้ป่วยที่รักษาด้วยการผ่าตัดแบบนัดล่วงหน้า (Elective Case) ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ประกอบด้วย อายุ เพศ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน สิทธิในการรักษา การวินิจฉัยโรค บริเวณที่ได้รับการผ่าตัด และการผ่าตัดที่ได้รับ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ และลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

	กลุ่มควบคุม (n =30)		กลุ่มทดลอง (n = 30)		χ^2	df	p
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
เพศ					.098	1	.754
ชาย	7	23.3	6	20			
หญิง	23	76.7	24	80			
ศาสนา					1.017	1	1.000
พุทธ	30	100	29	96.7			
คริสต์	0	0	1	3.3			
ระดับการศึกษา					9.778	3	.021
ประถมศึกษา	5	16.7	4	13.4			
มัธยมศึกษา	12	40.0	4	13.4			
ประกาศนียบัตร/ อนุปริญญา	11	36.7	22	73.2			

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	กลุ่มควบคุม		กลุ่มทดลอง		χ^2	df	p
	(n =30)		(n = 30)				
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
ระดับการศึกษา (ต่อ)					9.778	3	.021
ปริญญาตรี	2	6.6	0	0			
อาชีพ					2.874	2	.238
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	3.3	0	0			
พนักงานบริษัท	28	93.4	26	86.6			
ค้าขาย	1	3.3	4	13.4			
สิทธิในการรักษา					3.018	2	.221
ประกันสังคม	29	96.7	28	93.4			
จ่ายเงินเอง	0	0	2	6.6			
ประกันชีวิต	1	3.3	0	0			
บริเวณที่ได้รับการผ่าตัด					1.000	1	1.000
ช่องท้อง	29	96.7	29	96.7			
ช่องอก	1	3.3	1	3.3			
การผ่าตัดที่ได้รับ					14.948	10	.134
TAH	12	40.0	17	56.7			
Cholecystectomy	8	26.7	5	16.7			
Explore lap	4	13.4	2	6.6			
Myomectomy	3	10.0	0	0			
Herniorrhaphy	1	3.3	4	13.4			
Nephectomy	1	3.3	1	3.3			
Thoracotomy	1	3.3	1	3.3			

ตารางที่ 1 (ต่อ)

	กลุ่มควบคุม (n =30)		กลุ่มทดลอง (n = 30)		t	df	p
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
อายุ (ปี)	$\bar{X} = 40.63, SD = 8.704$		$\bar{X} = 42.37, SD = 7.695$		-.817	58	.417
20-29	3	10.0	1	3.3			
30-39	9	29.9	6	20.0			
40-49	14	46.7	19	63.4			
50-59	4	13.4	3	10.0			
60-69	0	0	1	3.3			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					-.986	58	.328
2,001-5,000 บาท	1	3.3	1	3.3			
5,001- 10,000 บาท	24	80.0	21	70.1			
10,001- 15,000 บาท	4	13.4	6	20.0			
15,001- 20,000 บาท	1	3.3	1	3.3			
มากกว่า 20,000 บาท	0	0	1	3.3			

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มควบคุมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.7 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษา สำหรับการผ่าตัดที่ได้รับส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะรับการผ่าตัดบริเวณช่องท้อง คิดเป็นร้อยละ 96.7 และผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับการผ่าตัด TAH คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ การผ่าตัด Cholecystectomy คิดเป็นร้อยละ 26.7

ส่วนกลุ่มทดลอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 มีอายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.3 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท โดยส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมในการรักษา สำหรับการผ่าตัดที่ได้รับส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะรับการผ่าตัดบริเวณช่องท้อง คิดเป็นร้อยละ 96.7 และผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับการผ่าตัด TAH คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา คือ การผ่าตัด Cholecystectomy คิดเป็นร้อยละ 16.7

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ประกอบด้วย อายุ เพศ ศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิในการรักษา การวินิจฉัยโรค บริเวณที่ได้รับการผ่าตัด และการผ่าตัดที่ได้รับ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square Tests) และสถิติทีอิสระ (Independent t-test) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของญาติผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นญาติผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดใหญ่ มีจำนวนทั้งสิ้น 60 ราย โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวนกลุ่มละ 30 ราย ข้อมูลทั่วไปของญาติผู้ป่วย มีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ และลักษณะข้อมูลทั่วไปของญาติผู้ป่วยระหว่างกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง

	กลุ่มควบคุม (n=30)		กลุ่มทดลอง (n=30)		χ^2	df	p
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
เพศ					.067	1	.796
ชาย	14	46.7	14	46.7			
หญิง	16	53.3	16	53.3			
ศาสนา					1.000	1	.313
พุทธ	30	100	29	96.7			
อิสลาม	0	0	1	3.3			
ระดับการศึกษา					18.299	3	.000
ประถมศึกษา	4	13.4	1	3.3			
มัธยมศึกษา	13	43.3	1	3.3			
ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	11	36.7	20	66.7			
ปริญญาตรี	2	6.6	8	26.7			

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	กลุ่มควบคุม		กลุ่มทดลอง		χ^2	df	p
	(n =30)		(n = 30)				
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
อาชีพ					3.554	4	.470
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0	1	3.3			
พนักงานบริษัท	24	80	25	83.5			
รับจ้าง	3	10	2	6.6			
ค้าขาย	3	10	2	6.6			
ประสบการณ์ในการรื้อผ้าตัด					1.964	1	.161
ไม่เคย	29	96.7	26	86.6			
เคย	1	3.3	4	13.4			
ความสัมพันธ์กับผู้ป่วย					1.661	3	.646
คู่สมรส	16	53.3	18	60			
บุตร	4	13.4	6	20			
พี่น้อง	9	30	5	16.7			
อื่นๆ	1	3.3	1	3.3			

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	กลุ่มควบคุม (n=30)		กลุ่มทดลอง (n=30)		t	df	p
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ			
อายุ (ปี)	$\bar{X} = 37.07, SD = 8.162$		$\bar{X} = 37.10, SD = 8.845$		-.206	58	.837
20-29	5	16.7	6	20			
30-39	12	40.0	13	43.3			
40-49	11	36.7	7	23.3			
50-59	2	6.6	4	13.4			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					-.115	58	.909
2,001- 5,000 บาท	1	3.3	1	3.3			
5,001-10,000 บาท	15	50	17	56.7			
10,001- 15,000 บาท	8	26.7	5	16.7			
15,001- 20,000 บาท	3	10	2	6.6			
มากกว่า 20,000 บาท	3	10	5	16.7			

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มควบคุมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และไม่มีปัญหาในการเสียค่าใช้จ่าย สำหรับประสบการณ์ในการรื้อผ้าตัด พบว่ากลุ่มควบคุมส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการรื้อผ้าตัด และมีความสัมพันธ์กับผู้ป่วยเป็นคู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 53.3

ส่วนกลุ่มทดลองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และไม่มีปัญหาในการเสียค่าใช้จ่าย สำหรับประสบการณ์ในการรื้อผ้าตัด พบว่ากลุ่มทดลองส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในการรื้อผ้าตัด และมีความสัมพันธ์กับผู้ป่วยเป็นคู่สมรส คิดเป็นร้อยละ 60

จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความคล้ายคลึงกัน ในข้อมูลส่วนบุคคล และเมื่อทดสอบความแตกต่างของข้อมูลทั่วไปของญาติผู้ป่วยระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ประกอบด้วย อายุ เพศ ศาสนา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการรอฟ่าตัด และความสัมพันธ์กับผู้ป่วย โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square Tests) และสถิติทีอิสระ (Independent t-test) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษาของญาติผู้ป่วยระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดภายในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถแสดงคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 คะแนนความวิตกกังวลหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

	คะแนนความวิตกกังวล							
	กลุ่มควบคุม (n = 30)				กลุ่มทดลอง (n = 30)			
	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		ก่อนทดลอง		หลังทดลอง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับต่ำ (20-39 คะแนน)	6	20.0	10	33.3	4	13.4	28	93.4
ระดับปานกลาง (40-59 คะแนน)	19	63.3	20	66.7	26	86.6	2	6.6
ระดับสูง (60-80 คะแนน)	5	16.7	-	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 3 คะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับ โปรแกรมของญาติผู้ป่วยผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่ากลุ่มควบคุมก่อนและหลังได้รับโปรแกรมมีคะแนนความวิตกกังวลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 63.3, 66.7 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มทดลองก่อนได้รับโปรแกรมมีคะแนนความวิตกกังวลส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 86.6 และ

หลังได้รับโปรแกรมมีคะแนนความวิตกกังวลส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 93.4 และก่อนวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับโปรแกรม ผู้วิจัยได้ทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติ t-test ภายในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น คือข้อมูลทั้ง 2 ชุดมีการแจกแจงเป็นแบบปกติ (Normality) ความแปรปรวนของข้อมูลทั้ง 2 ชุดเท่ากัน (Homogeneity of Variance) และประชากรทั้ง 2 กลุ่มต้องเป็นอิสระต่อกัน (Independent) เมื่อนำมาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับ โปรแกรมของญาติผู้ป่วยภายในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีคู่ (Paired t-test) มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัด ภายในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีคู่

	คะแนนความวิตกกังวล				t	df	p (one-tailed)
	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง				
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD			
กลุ่มควบคุม (n = 30)	47.40	9.75	42.07	6.71	3.513	29	.001*
กลุ่มทดลอง (n = 30)	47.60	5.20	34.23	3.07	12.550	29	.000*

* $p < .001$

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลก่อนและหลังได้รับ โปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัด ภายในกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีคู่ (Paired t-test) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (กลุ่มควบคุม $t = 3.51$, $df = 29$, $p < .001$ และ กลุ่มทดลอง $t = 12.55$, $df = 29$, $p < .001$ ตามลำดับ)

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

หลังจากให้โปรแกรมแก่ญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดแล้ว วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลหลังได้รับ โปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีอิสระ มีรายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลหลังได้รับโปรแกรมระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีอิสระ

	คะแนนความวิตกกังวล				Mean Difference	t	df	p (one-tailed)
	กลุ่มควบคุม		กลุ่มทดลอง					
	(n = 30)		(n = 30)					
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD				
ก่อนทดลอง	47.40	9.75	47.60	5.20	.20	.10	58	.461
หลังทดลอง	42.07	6.71	34.23	3.07	7.83	5.81	58	.000*

* $p < .001$

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลก่อนได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีอิสระ (Independent t-test) พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความวิตกกังวลหลังได้รับโปรแกรมของญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทีอิสระ (Independent t-test) พบว่ามีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความวิตกกังวลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 5.81$, $df = 58$, $p < .001$) โดยหลังได้รับโปรแกรมกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความวิตกกังวลต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจของญาติต่อการพยาบาลที่ได้รับระหว่างผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ความพึงพอใจของญาติต่อการพยาบาลที่ได้รับระหว่างผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของญาติต่อการ
พยาบาลที่ได้รับระหว่างผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัดของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

ความพึงพอใจของ ญาติผู้ป่วยเข้ารับการผ่าตัด	กลุ่มควบคุม (n = 30)			กลุ่มทดลอง (n = 30)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านการสนับสนุนด้านข้อมูล	3.59	.49	มาก	4.41	.30	มาก
2. ด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์	4.11	.40	มาก	4.78	.29	มากที่สุด
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก	3.41	.51	ปานกลาง	3.92	.35	มาก
รวมทั้ง 3 ด้าน	3.73	.52	มาก	4.27	.52	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มควบคุม มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับ
มาก ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการสนับสนุนด้านข้อมูล และด้านการ
สนับสนุนด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, $SD = 0.49$,
 $\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.40$ ตามลำดับ) และด้านการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ
พึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.51$)

ส่วนกลุ่มทดลองมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับโดยรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$,
 $SD = 0.52$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการสนับสนุนด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ
พึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.29$) ส่วนด้านการการสนับสนุนด้านข้อมูลและด้าน
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 4.41$, $SD = .30$,
 $\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.35$ ตามลำดับ)