

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
ของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมมาธิราช
Expectation and Satisfaction in Service Quality
of Sukhothai Thammathirat Thai Traditional Medical clinic

ณธนันต์ บุญแรง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
Nathanan.dow@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมมาธิราช (3) เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จำนวน 230 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถามปลายปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงอายุประมาณ 40 - 60 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท ทำงานในหน่วยงานราชการ และมาใช้บริการต่อเนื่องหลายครั้ง (2) ความคาดหวังในคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด คือด้านการรักษา ($\bar{x} \pm S.D. = 4.27 \pm 0.60$) และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือด้านบุคลากร ($\bar{x} \pm S.D. = 4.35 \pm 0.58$) (3) ความคาดหวังในคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมมาธิราช ($p = .01$) ดังนั้นผลที่ได้สามารถนำมาเป็นแนวทางประกอบการวางแผนการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยที่รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากงานบริการการแพทย์แผนไทยต่อไป

คำสำคัญ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ

Abstract

The purposes of this study were (1) To study the data personal factors patients of Sukhothai Thammathirat Thai traditional medicine clinic (2) study patient's expectation and satisfaction in service quality (3) study patient's expectation towards satisfaction in service quality.

The population of the study was patients of Sukhothai Thammathirat Thai traditional medicine clinic, did not work at Sukhothai Thammathirat Open University. Data were collected from 230 samples through a closed-ended questionnaire survey. Data were statistically analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and inferential statistic methods on multiple regression analysis were used to test hypotheses.

The research results indicated (1) that studied samples found most of the female aged between 40 - 60 year old, had a bachelor's degree education, worked as government officials, had monthly income more than 40,000 bath and used the service several times. (2) the treatment showed the highest score for the expectation ($\bar{x} \pm S.D. = 4.27 \pm 0.60$) and the personnel showed the highest score for the satisfaction ($\bar{x} \pm S.D. = 4.35 \pm 0.58$) (3) The results of hypothesis testing showed that the patient's expectation affects satisfaction in service quality of Sukhothai Thammathirat Thai traditional medicine clinic ($p = .01$).

Keyword: Expectation, Satisfaction, Service Quality

บทนำ

การแพทย์แผนไทย ความหมายตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2556 หมายถึง กระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย บำบัด รักษา หรือป้องกันโรค หรือการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของมนุษย์ การผดุงครรภ์ การนวดไทยและให้หมายความรวมถึง การเตรียมการผลิตยาแผนไทยและการประดิษฐ์อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้หรือตำราที่ได้ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา

การแพทย์แผนไทยนับเป็นภูมิปัญญาในการรักษาสุขภาพของชาวไทยมาเป็นระยะเวลานาน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายฟื้นฟูการแพทย์แผนไทย จึงนำไปสู่การกำหนดนโยบายของหน่วยงานรัฐบาล ส่งผลต่อกระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานสำคัญที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาผสมผสานกับการแพทย์แผนปัจจุบันในระบบการรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาล และต่อเนื่องมาถึงแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 และ 12 ในยุทธศาสตร์ได้กล่าวถึงการพึ่งพาตนเองด้านสุขภาพบนพื้นฐานภูมิปัญญาไทยและการพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทย การแพทย์แบบผสมผสานให้มีการใช้สมุนไพรที่ได้คุณภาพและมาตรฐานทดแทนการนำเข้ายาจากต่างประเทศ (กระทรวงสาธารณสุขกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2559) ทำให้ประชาชนมีทางเลือกในการรักษาโรคเบื้องต้น และบุคลากรสาธารณสุขส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าการแพทย์แผนไทยมีประโยชน์สามารถรองรับและแบ่งเบาภาระการบริการสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากนโยบายของรัฐที่สนับสนุนให้มีการแพทย์แผนไทยควบคู่กับการแพทย์แผนปัจจุบัน ทำให้งานบริการทางการแพทย์แผนไทยเป็นที่ยอมรับและได้รับความสนใจอย่างแพร่หลายทั้งทางภาครัฐและเอกชน คลินิกแพทย์แผนไทย สุโขทัยธรรมาธิราชเป็นอีกหนึ่งในสถานพยาบาลที่ให้บริการตรวจรักษาโรคตามหลักวิชาการแพทย์แผนไทย เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับของสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานภายใต้การทำงานของภาครัฐ โดยมีผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และพื้นที่ใกล้เคียงเป็นผู้รับบริการหลัก ถึงแม้การบริการของภาครัฐจะเป็นพื้นฐานหลักของการเลือกใช้บริการของประชาชน แต่ความนิยมและความสนใจต่อการแพทย์แผนไทยได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เห็นได้จากจำนวนสถานประกอบการที่ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยที่มีเพิ่มขึ้นและมีให้เห็นแทบทุกถนนที่เป็นย่านธุรกิจการค้าและการท่องเที่ยว หรือการมีโครงการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย ออกมาอย่างต่อเนื่องเป็นจำนวนมาก จนพบว่าคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราชเองก็มีคู่แข่งธุรกิจบริการในบริเวณใกล้เคียง อาทิเช่น คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สว่างโลก และเฮลแลนด์ มาสสาจ แอนด์สปา สาขาแจ้งวัฒนะ เป็นต้น ทำให้เกิดการแข่งขันการเปรียบเทียบการบริการของธุรกิจบริการดังกล่าว

การจัดให้บริการผู้ป่วยต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะทางความรวดเร็ว ความถูกต้อง และควมมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยที่รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากงานบริการการแพทย์แผนไทย แต่การคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะ และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพียงอย่างเดียว แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการเอง และอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร (ตรีเพ็ชร อำเมือง , 2555) เพราะคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจนั้นจะนำไปสู่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีของการบริการทำให้เกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการและทำให้เกิดการมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง (กัลยา สร้อยสิงห์, 2559)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช ว่ามีปัจจัยความคาดหวังในด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไป และเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคลินิกของตนเองให้มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ

สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนงานบริการเพื่อสุขภาพ โดยนำไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช

สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยการทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ขอบเขตด้านประชากร
คือผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราชที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาและสถานที่ คือศึกษาในช่วงระยะเวลาเดือนธันวาคม 2563 ถึงเดือนสิงหาคม 2564 ณ คลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช จ. นนทบุรี
4. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย
 - 4.1 ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4.2 ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในคุณภาพการบริการและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการ ความมุ่งหวังต่อ การบริการของการประสานบริการ อัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ช่องทางการเข้าถึงการบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ความสะดวกที่ได้รับ จากบริการ การประสานบริการ อัยยาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ช่องทางการเข้าถึงการบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มาใช้บริการในด้านการจัดการบริการแพทย์แผนไทย ความสามารถในการรักษา บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ การติดต่อสื่อสาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช ศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช และเพื่อศึกษาความคาดหวังต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราชที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ตั้งแต่วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 ถึงวันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นบุคคลสัญชาติไทย

2) มีอายุ 20 ปี บริบูรณ์ ขึ้นไป ณ วันที่ 1 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

3) เป็นผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราชในช่วงเวลาที่กำหนด

4) มีเบอร์โทรศัพท์และที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ จากการตรวจสอบข้อมูล พบว่าผู้มาใช้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว มีจำนวนผู้บริการที่เข้าเกณฑ์นับเป็นประชากรเบื้องต้น จำนวน 460 คน (จากข้อมูลเวชสถิติคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช ณ วันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2564) จากนั้นได้นำข้อมูลไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้

ตารางที่ 1 ตารางสำเร็จรูปในการกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Krejcie & Morgan (1970)

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

แสดงค่าตามตาราง N คือขนาดของประชากร, S คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (ประสพชัย พสุนนท์, 2557)

จากข้อมูลเกณฑ์ประชากรเบื้องต้นจำนวน 460 คน จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

จากนั้นผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic random sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 210 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชากรแบบ 1 คน เว้น 1 คน

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือผู้ให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราชที่ไม่ใช่บุคลากรของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวนทั้งสิ้น 230 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวางคำถามตามข้อสมมติฐานที่ตั้งไว้และตามประเด็นในขอบเขตของการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนการมารับบริการ บุคคลที่มารับบริการด้วย และช่วงเวลามารับบริการ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (closed - end question) ที่มีคำตอบให้เลือก (check list) เพียง 1 คำตอบจากหลายคำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช เป็นคำถามปลายปิดแบบ Likert' Scale ข้อความเป็นเชิงบวกทั้งหมด แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านการรักษา ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการสื่อสาร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้เลือกตอบตามลำดับความคิดเห็นเพียง 1 คำตอบ ได้กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับกับประชากรที่เป็นผู้ให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบแบบสอบถาม โดยปราศจากข้อสงสัย หรือปัญหาใด ๆ ในข้อคำถามและนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการวัดความสอดคล้องภายในได้ค่า Cronbach's Alpha Coefficient = 0.925 ซึ่งค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามนั้นมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ในระดับสูง จึงได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช โดยใช้การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาราช ที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนการมารับบริการ บุคคลที่มารับบริการด้วย และช่วงเวลามารับบริการ ได้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	50	21.7
	หญิง	180	78.3
อายุ	20-30 ปี	18	7.8
	31-40 ปี	36	15.7
	41-50 ปี	61	26.5
	51-60 ปี	83	36.1
	61 ปีขึ้นไป	32	13.9
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	17.8
	ปริญญาตรี	114	49.6
	ปริญญาโท	63	27.4
	ปริญญาเอก	12	5.2
อาชีพ	ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างของรัฐ	152	66.1
	ลูกจ้าง พนักงานภาคเอกชน	21	9.1
	เกษียณราชการ	22	9.6
	ธุรกิจส่วนตัว	23	10.0
	รับจ้างทั่วไป หรือ อาชีพอื่นๆ	12	5.2
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	3.5
	10,001 - 20,000 บาท	48	20.3
	20,001 - 30,000 บาท	54	23.5
	30,001 - 40,000 บาท	48	20.9
	มากกว่า 40,000 บาท	72	31.3
จำนวนการมารับบริการ ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา			
	2 ครั้ง	45	19.6
	3 ครั้ง	41	17.8
	มากกว่า 3 ครั้ง ขึ้นไป	144	62.6
บุคคลที่มารับบริการด้วย			
	มาเพียงลำพัง	159	69.1
	มากับเพื่อน	41	17.8
	มากับสมาชิกในครอบครัว	30	13.0
ช่วงเวลามารับบริการ			
	09.00 น. - 12.00 น.	96	41.7
	13.00 น. - 16.00 น.	82	35.7
	16.01 น. - 19.00 น.	52	22.6
รวม		230	100.0

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังต่อไปนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างของรัฐ จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 จำนวนมารับบริการ มาใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป จำนวน 144 คิดเป็นร้อยละ 62.6 มารับบริการเพียงลำพัง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 และมาใช้บริการในช่วงเวลา 09.00 น. - 12.00 น. จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย

สุโขทัยธรรมาธิราช

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช

ได้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการรักษา	4.27	0.60	มากที่สุด
ด้านบุคลากร	3.42	0.91	มาก
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.33	0.61	ปานกลาง
ด้านการสื่อสาร	2.83	0.82	ปานกลาง
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.06	0.61	มาก
รวม	3.58	0.53	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังต่อไปนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm S.D. = 3.58 \pm 0.53$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านการรักษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} \pm S.D. = 4.27 \pm 0.60$) รองลงมา คือด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm S.D. = 4.06 \pm 0.61$) และน้อยที่สุดคือด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} \pm S.D. = 2.83 \pm 0.82$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาธิราช

ได้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ด้านการรักษา	4.16	0.60	มาก
ด้านบุคลากร	4.35	0.58	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.18	0.60	มาก
ด้านการสื่อสาร	3.89	0.59	มาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.93	0.67	มาก
รวม	4.10	0.47	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังต่อไปนี้

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm S.D. = 4.10 \pm 0.47$) เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} \pm S.D. = 4.35 \pm 0.58$)

รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm S.D. = 4.18 \pm 0.60$) และน้อยที่สุดคือด้านการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} \pm S.D. = 3.89 \pm 0.59$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพ การบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช

ตัวแปร	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ				
	B	Std. Error	Beta	t	p-value
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ	.456	.050	.526	9.250	.000

Adjusted $R^2 = .273$, $F = 85.566$, $P < 0.01$

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ($p\text{-value} = 0.000$) ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted $R^2 = .273$) แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช คิดเป็นร้อยละ 27

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช สามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษได้ ดังนี้

ผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช อายุประมาณ 40 -60 ปี มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างของรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 ขึ้นไป มาใช้บริการต่อเนื่องหลายครั้ง สอดคล้องกับ ทัศนจิธรณ์ ชันทอง (2561) ที่ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าจะผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการเดือนละ 2 ครั้ง แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช ส่วนใหญ่ จะเป็นวัยทำงานและวัยกลางคน ที่เลือกมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีอาชีพรับราชการ ส่วนหนึ่งมาจากทางคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราชสามารถใช้สิทธิสวัสดิการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ จึงนับเป็นข้อได้เปรียบ และสามารถนำข้อมูลมาปรับปรุงเพื่อหาแนวทางในการจูงใจผู้มาใช้บริการในกลุ่มอื่น ๆ ต่อไป เมื่อเรารู้ข้อมูลของกลุ่มผู้มารับบริการแล้วก็ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังให้แก่ผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้น

ระดับความคาดหวังในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านการรักษาอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ ขนิษฐา จิตรอารีและคณะ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัดคณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก และคาดหวังในด้านของการให้ความมั่นใจในการบริการมากที่สุด รองลงมาคือความเอาใจใส่ในการบริการ และด้านที่ผู้มารับบริการคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช เพราะผู้ให้บริการต้องการรักษาการแพทย์ทางเลือคนับเป็นจุดแข็งของการให้บริการ ส่วนด้านการสื่อสารนับเป็นข้อมูลที่ต้องปรับปรุงพัฒนาให้เป็นไปตามยุคสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการให้มากที่สุดต่อไป

ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสุโขทัยธรรมาริราช มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เชียงทองและคณะ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาคุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาล การแพทย์แผนไทย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมในระดับสูง และมีความพึงพอใจระดับสูงต่อบุคลากร ที่ให้บริการมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดจากความมั่นใจในการให้บริการของบุคลากร ซึ่งเป็น สิ่งสำคัญสำหรับงานบริการ เพราะคุณภาพการบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ ความพึงพอใจนั้น จะนำไปสู่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดี ทำให้เกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง คลินิกแพทย์แผนไทย สุขุทัยธรรมาธิราชจึงควรรักษามาตรฐานและส่งเสริมเพื่อพัฒนาการให้บริการโดยเฉพาะด้านบุคลากรต่อไป

ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย สุขุทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ วรวรรณ สโมสรสุขและคณะ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ของโรงพยาบาล ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่าผู้ให้บริการมีความคาดหวังในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและ ด้านความสะดวกในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับภาวิณี อ่อนมุข และศุภะลักษณ์ พักคำ (2564) ได้ทำการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิกกัญชาทาง การแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชา ทางการแพทย์แผนไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ของคลินิกแพทย์แผนไทยสุขุทัยธรรมาธิราช ในแต่ละด้านสามารถนำมาเป็นแนวทางประกอบการวางแผนการพัฒนางาน บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยที่รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากงานบริการการแพทย์แผนไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้ยังขาดขั้นตอนในเรื่องการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควร จะเพิ่มขึ้นตอนดังกล่าว

2. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารของคลินิกแพทย์แผนไทยสุขุทัยธรรมาธิราชได้ใช้เป็นแนวทาง กำหนดนโยบายในการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนให้บริการเพื่อให้เกิดการพัฒนาและประโยชน์สูงสุดต่อผู้มาใช้บริการ อาทิเช่น ปรับปรุงพัฒนาการบริการด้านการสื่อสารให้หลากหลายเข้าถึงง่ายและเป็นไปตามยุคสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึง การบริการให้มากที่สุด และการสนับสนุนด้านบุคลากร ให้ได้อบรมและพัฒนาศักยภาพ เพราะถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างมาก ในงานบริการ รวมถึงการคำนึงถึงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้นเพื่อส่งเสริมด้านการรักษาที่นับเป็นจุดแข็งของ งานบริการการแพทย์แผนไทย

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ทักษะจิตของผู้รับบริการ ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด การเพิ่มเติมโปรแกรม/intervention เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์เพิ่มขึ้นและเป็นแนวทางในการวางแผนการ ให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุขกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2559). การดูแลสุขภาพตามวัยด้วย การแพทย์แผนไทยสำหรับประชาชน. จุฬาเจริญทรัพย์. นนทบุรี

กัลยา สร้อยสิงห์. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ โรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี. 10(1) สืบค้นเมื่อ มกราคม 10, 2564, จาก <https://www.tci-thaijo.org/index.php/journaldttc/article/download/136582/101839/>

ชนิษฐา จิตรอารี, ปิยาภรณ์วิชัยดิษฐ์, พรพิรุณ ผีกศิลป์และ จินต์จุฑา เชิญวัฒนชัย. (2555). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 15, 2563, จาก https://esd.kps.ku.ac.th/kuk-conference/img/gallery/article_9/pdf/o_human58.pdf

ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง. (2555). คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจปี 2555. งานเลขานุการกิจและสมาคมอาจารย์ กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 22, 2563, จาก www.sc.mahidol.ac.th.

ประสพชัย พสุนนท์. (2557). การกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทาง Krejcie and Morgan (1970)

ในการวิจัยเชิงปริมาณ Sample Size Determination from Krejcie and Morgan (1970) Approach in Quantitative Research. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์. สืบค้นเมื่อ มกราคม 18, 2564, จาก https://arts.kmutnb.ac.th/file_article/1442473417.pdf

ภักศจิกรณ์ ชันทอง. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี. ศรีวัฒนาลัยวิจัย. 8(2) สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 12, 2563, จาก http://journalrdi.ubru.ac.th/article_files/1548830755.pdf

ภาวิณี อ่อนมุขและศุภะลักษณ์ พักคำ. (2564). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิกกายภาพการแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อเมษายน 2, 2564, จาก <file:///C:/Users/ZeaL/Downloads/2371-4714-1-SM.pdf>

ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2554). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการการตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.

วรัญญา เขยตุ้ย, ชัญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol R2R e-Journal 5(1) สืบค้นเมื่อ มกราคม 25, 2564, จาก <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/mur2r/article/view/242726>

วรวรรณ สโมสรสุข, นฤมล กาญจนลักษณ์, ตามพวรรณ คุณคำและนพวรรณ รื่นแสง. (2556). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2, 2563, จาก <https://rsucon.rsu.ac.th/files/proceedings/nation2015/G6-03.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 15, 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_dl_link.php?nid=3784

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 15, 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=5748&filename=index

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 15, 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_w3c/ewt_news.php?nid=6420&filename=index