

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก

ASSESSMENT OF PATIENT'S SATISFACTION

IN APPLIED THAI TRADITIONAL MEDICINE

DHAMMANAMAI CLINIC

พนิตสุภา เชื้อชั่ง

สาขา การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Panitsupa Chuachang

E-mail: panitsupa.chu@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkham haeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก ได้แก่ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ หรือความไว้วางใจ

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิกกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1.) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 133 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 เพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 อายุ 41-45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1, อายุ 31-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 , อายุไม่เกิน 30 ปีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 อายุ 36-40 ปี จำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 6.8 สถานภาพสมรส จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 , โสด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1, หม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 , มีเงินเดือน 30001- 40000 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 , มีเงินเดือน10001-20000 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6, มีเงินเดือน 20001-30000 จำนวน 27 คน คิด

เป็นร้อยละ 20.3 , มีเงินเดือน40001 ขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขายจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 ,ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1,พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 , นักเรียน/นิสิต/นักศึกษาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ชรรมานามัย คลินิก โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, แพทย์แผนไทยประยุกต์

ABSTRACT

The research of Assessment of Patient's Satisfaction in Applied Thai Traditional Medicine Dhammanamai Clinic. The objective is to study Assessment of Patient's Satisfaction in Applied Thai Traditional Medicine Dhammanamai Clinic. The sample group is the Assessment of Patient's Satisfaction in Applied Thai Traditional Medicine Dhammanamai Clinic. The responded groups are 133. The research tool is Questionnaire analyzes by using computer program that is to find frequency, percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (SD)

The research found that 1.) All of the 133 people, Most sexes are females representing 88 peoples representing 66.2% are male peoples 45 people representing 33.8%. Most ages are more than 46 years old 45 people representing (33.8%) followed by 41-45 years old 36 people representing 27.1%, 31-35 years old 22 people representing 16.5%, less than 30 years old 21 people representing 15.8% and 36-40 years old 9 people representing 6.8% respectively. Most are marital 68 people representing 51.1% followed by the single 52 people representing 39.1%, windowed 13 people representing 9.8%, respectively. Most income per month are more than 30,001-40000 baht 62 people representing 46.6.2%, followed by 10,001-20,000 baht 30 people representing 22.6%, 20,001-30000 baht 27 people representing 20.3%, more than 40001 baht 14 people representing 10.5%), respectively. Most are the self-employed /Freelance 61 people representing 45.9.6%, followed by government/state enterprise 44 people representing 33.1%,the private employees 15 people representing 11.3% and the other 13 people representing 9.8% respectively

2.) Assessment of Patient's Satisfaction in Applied Thai Traditional Medicine Dhammanamai Clinic overall high level. When considering it was found that have a most opinion level respectively are. moderate opinion level Responsiveness, take care good healthy, Reliability, Credibility respectively.

Keyword: Assessment, Service, Applied Thai Traditional Medicine

บทนำ

การแพทย์แผนไทยในประเทศไทยตอนนี้เป็นที่รู้จักกันมากในยุคปัจจุบัน แต่การแพทย์แผนไทยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2556 ของสภาแพทย์แผนไทย ที่จะกล่าวถึงนี้ เป็นการแพทย์แผนไทยประยุกต์ อันหมายถึงการประกอบวิชาชีพแพทย์แผนไทยโดยใช้องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และวิทยาศาสตร์การแพทย์ซึ่งศึกษาจากสถานศึกษา จากสถานศึกษาที่สภาการแพทย์แผนไทยรับรอง รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ จึงเป็นการแพทย์ที่ประชาชนอาจจะยังไม่รู้จักและไม่เข้าใจว่า การแพทย์แผนไทยประยุกต์ทำอะไรได้บ้าง

คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ที่เปิดอยู่ปัจจุบันมีหลายที่แต่คลินิกที่จะพูดถึง ตั้งอยู่เลขที่ 1 พหลโยธินซอย 3 เขตพญาไท สยามเป้า กรุงเทพมหานคร โดยมีการตรวจรักษาผู้ป่วยทั่วไป โดยใช้วิธีการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ ด้วยวิธีการ ฉายยาสมุนไพร อบสมุนไพร นวดกดจุด รักษาแบบราชสำนัก การดูแลมารดา การดูแลขณะตั้งครรภ์ การดูแลหลังคลอด และการส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการบริหารร่างกายแบบฤๅษีคัคคน คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยได้เปิดรักษาผู้ป่วยมาตั้งแต่ พ.ศ. 2560 เป็นระยะเวลา รวม 2 ปี โดยยอดผู้ป่วย จำนวน 200 ราย ต่อเดือน ก่อนที่คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก จะตั้งขึ้น ผู้บริหารท่านให้ความคิดว่าในปัจจุบันมีคลินิกแพทย์แผนไทยที่เปิดกันอยู่มาก แต่ไม่ค่อยมีคลินิกที่รักษาโดยตรงในแบบแผนไทย จึงมีความตั้งใจจะเผยแพร่ส่วนที่ดีให้สังคมรู้จัก และประกอบกับการรักษา บางคนไม่ออกไปโรงพยาบาล อยากไปรักษาที่สงบ คนไม่มากเหมือนโรงพยาบาลและบางคนก็คิดว่าโรงพยาบาล คือไม่ออกไปโรงพยาบาล ถึงขนาดต้องไปโรงพยาบาล ทางทีมแพทย์แผนไทยประยุกต์และผู้บริหารมีความตั้งใจตรงกันจึงร่วมมือกันเพื่อดำเนินการต่อไปจึงได้เปิดการบริการด้านคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ขึ้น เพื่อเป็นการใช้ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดต่อประชาชน ในระยะเวลาที่เปิดคลินิกมาจึงมีความตั้งใจอยากที่จะพัฒนาต่อให้ดียิ่งขึ้นจึงเห็นว่าความพึงพอใจในการดูแลผู้ป่วยที่มารับบริการของแพทย์แผนไทยประยุกต์นั้นจะเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบถึงสิ่งต่อไปในการพัฒนา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก คือ เมื่อมารับบริการการตรวจรักษาในคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก ผู้ป่วยจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย แพทย์ต้องมีความสุขภาพ พุดจาอ่อนน้อม แต่งกาย

สะอาด ยิ้มแย้มแจ่มใส ตรวจรักษาด้วยความใส่ใจ ให้ความรู้ในการรักษา ด้วยวิธีการที่เข้าใจง่าย ดังนั้น เพื่อพัฒนาการรักษาของแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและให้ประชาชนที่มาใช้บริการเข้าใจ ถึงวิธีการรักษา ด้วยการรักษาในแบบแพทย์แผนไทยประยุกต์นั้นจึงต้องการค้นหา สิ่งที่ยังคง อาจตกหล่นไปเพื่อให้เกิดการบริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม อันเป็นเป้าหมายที่ต้อง ดำเนินการต่อไปของคลินิก

เนื่องจากลักษณะของผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีจำนวนมากกว่าเมื่อก่อนมากขึ้น และมีความต้องการ หลากหลาย ได้แก่ ผู้ป่วยที่มามีอาการรักษายากขึ้น ผู้ป่วยรักษามาหลายวิธี และอาการไม่ดีขึ้น วิธีการรักษา แบบแพทย์แผนไทยประยุกต์นี้เป็นทางเลือกหนึ่งของผู้ป่วยที่ต้องการ เพราะไม่ต้องกินยา ผู้ป่วยเชื่อมั่นในด้ำน การรักษาแบบแพทย์แผนไทยประยุกต์ ผู้ป่วยมีทุนในการรักษาที่มั่นคง เนื่องด้วยแพทย์แผนไทยในคลินิกยังไม่ เพียงพอในตอนนี ซึ่งนั่นก็เป็นผลที่จะทำให้ขาดโอกาสที่จะพัฒนาและรับรายได้เพิ่มเมื่อมีผู้ป่วยเพิ่มขึ้น

จากสภาพการณ์ข้างต้นดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ธรรมานามัยคลินิก โดยเฉพาะความพึงพอใจใน การมารับบริการว่า ผู้ที่มา ใช้บริการต้องการอะไรบ้างที่จะปรับปรุงให้เพียงพอต่อผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นทุกวันได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ธรรมานามัยคลินิก มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส เงินเดือน อาชีพ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน การป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก จำนวน 200 คน ข้อมูล ณ มิถุนายน 2562 แต่ประชากรยังไม่ทราบสัดส่วนที่แน่ชัด จึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่ไม่ทราบสัดส่วนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 133 คน

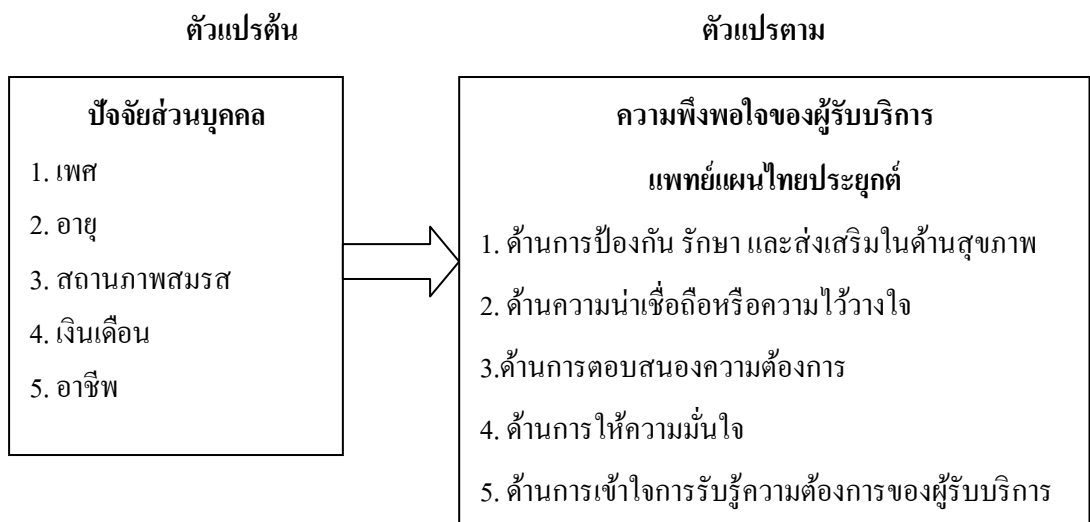
ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม- กันยายน 2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยประยุกต์
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการของแพทย์แผนไทยประยุกต์

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2546: 90-93) ได้อ้างถึงแนวคิดของโทมัสและเอิร์ล (Thomas; & Earl, 1995: 88) ความพึงพอใจไว้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่ เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุดที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจ เป็นสิ่งที่บริษัทเชื่อว่ามีคุณค่าและควรให้ความสนใจในความ

ต้องการและปัญหาของลูกค้าในการให้บริการ ผู้บริการขององค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดประสิทธิผลและได้ผลดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงาน มีเกณฑ์ในการวัดที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึง ดังต่อไปนี้ (วีรพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. 2538: 17) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร ความเชื่อมั่นวางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือ ผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการในทันที สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ความจริงใจของผู้ให้บริการ ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจและรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์ การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ (Customer understanding) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

วิชัย ปีติเจริญธรรม (2548) ได้กล่าวว่า องค์กรธุรกิจโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการนั้นจะมองว่าบุคคลในโรงพยาบาลทุกคนก็คือลูกค้าภายในโรงพยาบาลและการวัดคุณภาพการบริการก็จะวัดจากลูกค้าภายในโรงพยาบาลที่มารับบริการส่วนหนึ่งจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยและลูกค้าภายนอกโรงพยาบาลที่มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการอยู่นั้นก็คือลูกค้าจริง ๆ ที่เป็นผู้ประเมินด้านคุณภาพของการบริการหลังจากได้ใช้บริการไปแล้วในแต่ละจุดการให้บริการ โดยใช้เครื่องมือจากการมาสัมผัสโดยวัดได้จากความรู้สึกเป็นตัวบ่งบอกและอ้างอิง เช่น การได้รับบริการที่รวดเร็วถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือได้ มีความเข้าใจและรับฟังลูกค้ามีความสุภาพมารยาดี มีความปลอดภัยอบอุ่นสบายใจหรือการเข้าถึงการให้บริการยุ่งยากมีความซับซ้อนจนทำให้ผู้ มาใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงได้สะดวก มีการสื่อสารเข้าใจตรงกันระหว่างผู้มารับบริการกับผู้ให้บริการมีความเข้าใจตรงกันเมื่อมาใช้บริการในโรงพยาบาลและสิ่งเหล่านี้ก็จะจะถูกบันทึกและประเมินคุณภาพการบริการจากกลุ่มของลูกค้าภายนอก และสามารถวัดได้โดยมีการนำเอาหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เข้ามาเป็นตัวกำหนดเป็น การตัดสินใจดีหรือไม่ดี เช่น ระดับการตรวจรักษา การวัดคุณภาพโดยใช้ระดับคะแนนของจำนวนคนไข้ที่เข้ามารับการรักษา วัดได้จากการทำงานระดับที่วัดคือผลงานที่ออกมาเป็นปริมาณจำนวนคนไข้ที่เพิ่มขึ้นและลูกค้าจากภายนอก

นั่นเอง การค้นหาระดับความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการ และการเพิ่มคุณค่า การให้บริการให้เพิ่มมากขึ้น ด้วยการสอบถามความต้องการ เฝ้าสังเกต การทบทวน คือ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ตรงกับใจของลูกค้าและเป็นการเพิ่มทางเลือกและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า

ข้อมูลของบริษัทธรรมานามัย

ในปี 2560 ทางผู้จัดตั้งบริษัทธรรมานามัย เริ่มโครงการจัดตั้งคลินิกจากแนวคิดเพื่อพัฒนาวิชาการ แพทย์แผนไทยซึ่งเป็นภูมิปัญญาของชาติไทยให้เผยแพร่เป็นที่รู้จัก และต้องการสร้างคลินิกให้มีคุณภาพที่ดี ไปสู่การพัฒนาให้ยั่งยืน โดยมีมติให้จัดตั้งคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก เพื่อให้เป็นที่ให้บริการดูแล รักษาและให้คำปรึกษาอย่างครบวงจร ด้วยมาตรฐาน ในการบริหารจัดการ เพื่อให้มีรายได้ที่เลี้ยงตัวเองอย่างยั่งยืน โดยเป้าหมายทางการสร้างรายได้นั้นมีขึ้นเพื่อเพิ่มผลประโยชน์ของสังคม เพื่อนำไปใช้ในการยกระดับคุณภาพชีวิต เพิ่มการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขแก่ประชาชนทั่วไป วัตถุประสงค์ของการก่อตั้ง เพื่อเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวผู้พระราชทานกำเนิดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรมพระบรมราชชนก และเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ผู้ทรงมีพระมหากรุณาธิคุณต่อคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. เพื่อเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์ในการให้บริการดูแล รักษา และให้คำปรึกษาผู้ป่วยอย่างครบวงจร มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศและมีมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลสามารถดำเนินการเลี้ยงตัวเองได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เพื่อเพิ่มแรงจูงใจและธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์แนวคิด "ผู้รับ" และ"ผู้ให้"ผู้รับบริการทางการแพทย์ที่เป็นเลิศ ด้วยคุณภาพ มาตรฐาน โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง

คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทธรรมานามัย จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ เลขที่ 1 พหลโยธินซอย 3 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับประชาชนที่หันมานิยมดูแลสุขภาพและรักษาโรคด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในระยะเวลาอันใกล้นี้ โดยได้เปิดให้บริการตรวจวินิจฉัยโรคด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย การรักษาด้วยยาสมุนไพรและหัตถการ ไม่ว่าจะเป็นการนวดไทยแบบราชสำนัก การประคบสมุนไพร การอบไอน้ำสมุนไพร การดูแลหญิงหลังคลอด ฯลฯ รวมทั้งการผสมผสานศาสตร์การแพทย์แผนไทยกับกิจกรรมสร้างเสริมคุณภาพเพื่อป้องกันโรคให้กับผู้รับบริการ ได้มีความรู้ในการดูแลตนเองให้ห่างไกลโรค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุไรวรรณ อมรนิมิต (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการรักษาด้วยวิธีการนวดแผนไทย ณ โรงพยาบาลบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึง

พอใจของผู้มารับบริการรักษาด้วยวิธีการนวดแผนไทย ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ การบริการตรวจรักษา และสิ่งอำนวยความสะดวก ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษาในช่วงสัปดาห์การสำรวจ จำนวน 201 คน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของทางโรงพยาบาลอยู่ใน ระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.29 จากคะแนนเต็ม 5 และ ค่าร้อยละ เฉลี่ยของผู้ป่วยที่ตอบว่าพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ในข้อความต่างๆ มีค่าเท่ากับ 80.31 ผลการวิเคราะห์ด้วย Paired sample t test พบว่าระดับความเจ็บปวด ลดลงอย่างมีนัยสำคัญ และจากการวิเคราะห์ด้วยวิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least significant difference = LSD) พบว่าผู้มารับบริการเนื่องมาจากอาการปวดหลังมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้มีอาการปวดบนตำแหน่งอื่นๆ ของร่างกายและยังพบ อีกว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับการดำเนินการของโรงพยาบาล ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้สามารถช่วยให้ผู้บริหารของ โรงพยาบาลมีมุมมองในการจัดการด้านการดูแลสุขภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป การรักษาระดับความพึงพอใจไม่ให้ลดลงจะ แสดงถึงคุณภาพการให้บริการการปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงควรต้องมีการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและนำผลลัพธ์ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงด้านคุณภาพของการให้บริการเพื่อให้ได้ผลดีต่อผู้ป่วยตามความคาดหวัง ซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญในการปรับปรุงระบบสนับสนุนสุขภาพ ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีขนาดที่ไม่แน่นอนอนดังนั้น ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่าง 133 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม คือประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส เงินเดือน ตำแหน่งงาน/อาชีพ

ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ตอนที่ 3 ให้ผู้ตอบแสดงข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกให้แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการ เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สำหรับวิเคราะห์ระดับความสำคัญของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 133 คนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ 41-45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1, มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 , มีอายุไม่เกิน 30 ปีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ 36-40 ปีจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาคือ โสด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1, หม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีเงินเดือน 30,001-40,000 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมาคือ 10,001-20,000 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6, 20,001-30,000 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ 40,000 ขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขายจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1, พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก มีองค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ การป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจ การเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยค่าเฉลี่ย \bar{x} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ($\bar{x}=4.29$, $\bar{x}=4.21$) ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจมาก คือ ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ($\bar{x}=4.20$, $\bar{x}=4.02$, $\bar{x}=3.94$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก มีผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 133 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา คือ 41-45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 , 31-35 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 , ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ 36-40 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมา คือ โสด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 , หม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่

มีเงินเดือน 30001-40000 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมา 10001-20000 จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6, 20001-30000 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ 40000 ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อาชีพ ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 รองลงมา ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1 ,พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้างจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 และ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษาจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1.ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ท่านรู้สึกพึงพอใจในคุณสมบัติของลูกประคบของคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัย ท่านรู้สึกสดชื่นช่วยให้การนอนหลับของท่านดียิ่งขึ้น ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เมื่อท่านได้รับการรักษา ช่วยปรับความสมดุลของร่างกายทำให้บุคลิกภาพของท่านดีขึ้น ท่านรู้สึกร่างกายผ่อนคลายและช่วยลดความตึงเครียด ได้รับการนวดที่ถูกจุดทำให้อาการเจ็บป่วยดีขึ้น ท่านรู้สึกระบบการไหลเวียนของเลือดดีขึ้น(หน้าตาสดชื่น)ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ อูไรวรรณ อมรมนิมิตร(2557) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการรักษาด้วยวิธีการนวดแผนไทย ณ โรงพยาบาลบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการรักษาด้วยวิธีการนวดแผนไทย ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ การบริการตรวจรักษา และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 201 คนเครื่องมือที่ใช้ในครั้งนี้ โดยใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert

scale) พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของทางโรงพยาบาลอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดในด้านกระบวนการให้บริการ การบริการตรวจรักษา

2.ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ พนักงานสามารถให้คำแนะนำ นอกเหนือจากบริการที่ท่านร้องขอได้ พนักงานมีความพร้อมในทุกๆการบริการที่ท่านต้องการ พนักงานสามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ พนักงานให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาด พนักงานให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการได้อย่างถูกต้อง ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เนตร เพชรธรรมิ ตระกูลบุญเนตร (2560) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล นวติสมเด็จย่า การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล นวติสมเด็จย่า ใน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และให้คำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา ตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการทางด้านกายภาพบำบัดของโรงพยาบาล นวติสมเด็จย่า เดือนธันวาคม 2557 โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป แบบสอบถาม

3.ด้านการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการอย่างกระฉับกระเฉง ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานสามารถให้คำแนะนำกับท่านได้ในทุกๆบริการ พนักงานสามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาให้ท่านได้อย่างรวดเร็ว พนักงานมีความใส่ใจที่จะตอบคำถาม หรือแก้ไขปัญหาให้ท่าน พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร พนักงานสามารถให้ความรู้หรืออธิบายบริการให้ทราบได้อย่างครบถ้วน ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พรประภา สุดประเสริฐ และณัฏษ์ กุณิสร์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอากาศเรกิดวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

4.ด้านการให้ความมั่นใจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ท่านมั่นใจได้ว่าคำแนะนำของพนักงานถูกต้องและก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวท่าน ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ท่านมั่นใจได้การเข้ารับบริการกับทางคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก

จะไม่มีอันตรายต่อตัวท่าน ท่านมั่นใจได้ว่าคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก มีความน่าเชื่อถือท่านมั่นใจได้ว่าพนักงานสามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาให้ท่านได้ ท่านสามารถมั่นใจได้ว่าพนักงานสามารถให้บริการแก่ท่านได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด ท่านมั่นใจได้ว่าบริการของทางคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิกมีราคาที่เป็นมาตรฐาน ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ ปุณยภา พวงทับทิม (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ และ ความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพบริการและความพึงพอใจผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการและความพึงพอใจในโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

5.ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ พนักงานยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการอย่างเท่าเทียมกันด้วยท่าทางที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการทุกคน พนักงานพร้อมที่จะรับฟังอาการของผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แบ่งแยกชนชั้นและความสนิทที่มีต่อกัน ให้ความสนใจใส่ใจท่านทุกครั้งที่มาใช้บริการ ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ เวลาในการเปิดให้บริการ มีความเหมาะสม สามารถตอบสนองความต้องการของได้เป็นอย่างดี มีช่องทางหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ทราบ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ นิภาพร นาคะประเสริฐกุล (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง ปัจจัยการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร ไม่ค่อยเข้าใจเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดยเบิกกองทุนประกันสังคมและระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที-1 ชั่วโมง ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ โดยรวมเห็นมีการตัดสินใจอยู่ระดับปานกลาง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของของโรงพยาบาลรัฐโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยนอกมีการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจที่ในคุณภาพการให้บริการของของโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ ที่มีเหตุผลของการ

เลือกใช้ รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นวิธีการรักษา และสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิก สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1.ด้านการป้องกัน รักษา และส่งเสริมในด้านสุขภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ เมื่อผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ธรรมานามัยคลินิกแล้ว ควรให้คำแนะนำ เรื่องอาการของโรคของผู้มารับการดูแล ว่าควรทำอะไรบ้าง เช่นเมื่อมารับการรักษาแล้วจะมีอาการอ่อนคลายขึ้น ควรมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่างกายสมดุลอย่างสมบูรณ์ หน้าตาจะสดชื่น แจ่มใส หายใจได้สบายขึ้น บริเวณกล้ามเนื้อลดการตึง เคลื่อนไหวได้สะดวก ไม่มีการบาดเจ็บเพิ่ม แล้วอาการที่ปวดจะหายอย่างสมบูรณ์ ในระหว่างช่วงที่รักษาอยู่ห้ามใช้งานหนัก ควรพักผ่อนให้สม่ำเสมอ บริหารร่างกายตามคำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ

2.ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ต้องอบรมพัฒนาความรู้เกี่ยวกับแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้อย่างต่อเนื่อง เสมอเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ให้ทุกคนตระหนักถึงความถูกต้องแม่นยำ ไม่มีผิดพลาดเลย มีการจัดหัวหน้าทีมที่มีประสบการณ์ดูแลในแต่ละวันอย่างสมบูรณ์

3.ด้านการตอบสนองความต้องการ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานทุกคนต้องมีความกระตือรือร้นในการทำงานไม่ว่าจะเจอสถานการณ์ใดทุกคนต้องพร้อมเสมอในการบริการดูแลผู้มาเยือนคลินิกด้วยจิตใจสดชื่นเบิกบาน ควรจัดอบรมเรื่องบุคลิกภาพให้ดูดี มีจิตที่พร้อมให้บริการ และอบรมเพิ่มความรู้ให้ทันต่อปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

4.ด้านการให้ความมั่นใจ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ควรมีตารางเปรียบเทียบราคาให้ผู้มารับบริการได้เห็นว่าราคาของคลินิก เป็นราคาที่เหมาะสมเป็นมาตรฐานด้วยคุณวุฒิของแพทย์แผนไทยประยุกต์ทุกคน สร้างความมั่นใจให้ผู้มารับบริการ โดยมีบอร์ดแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้เห็นว่าทุกคน มีประวัติการทำงานมาอย่างไร บ้าง เช่นอายุการทำงาน ประสบการณ์ การรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

5.ด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

สิ่งที่จะต้องปรับปรุง คือ เผยแพร่ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์หลายๆช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย มีการอัปเดตรายการการรักษาต่างๆให้ชัดเจน และแจ้งให้ทราบราคาของการรักษาโรคต่างๆ ให้รับทราบเสมอ และสำรวจเวลาการเปิดปิดต่อผู้รับบริการว่าต้องการช่วงเวลาไหนบ้าง จะได้จัดเตรียมให้มีแพทย์แผนไทยประยุกต์เพียงพอต่อความต้องการให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระหว่างคลินิกอื่นๆร่วมด้วยเพื่อจะได้รู้ข้อแตกต่างของความพึงพอใจที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ในการทำวิจัยครั้งนี้ ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ ความพึงพอใจของสถานที่ ได้แก่ บรรยากาศในห้องนวด เตียง ผ้า หมอน คนตรี ซึ่งจะทำให้การวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- นิภาพร นาคะประเสริฐกุล. (2555). ความพึงพอใจในคุณภาพให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- เนตรเพชร สมี ตระกูลบุญเนตร. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวลนิสมเด็จย่า. วารสารพยาบาลตำรวจ ปีที่ 9 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2560
- บุญญา พวงทับทิม. (2559). คุณภาพบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก จังหวัดชลบุรี : วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พระประภา สูดประเสริฐและนักช กุลิสร์. (2557). ความพึงพอใจและแนวโน้มการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอากาศเรียดวิงศ์ฐานทัพเรือสัตหีบ. รายงานการวิจัยบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัย (การจัดการ) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อุไรวรรณ อมรมนิมิต. (2557). ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการรักษาด้วยวิธีการนวดแผนไทย ณ โรงพยาบาลบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ปีที่:3 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า : 49-55