คุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

Customer satisfaction of applied traditional thai medicine clinic, Abhaibhubejhr Collage of Thai Traditional Medicine Prachinburi

นางสาวโยษิตา วิชัยขัทคะ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือบุคคลที่มาเข้าใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1)สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อย(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) 2)สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ t-test , One way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวม ขอผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ทั้ง 7 ด้าน พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการบริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน (มีค่า Sig เท่ากับ 0.297 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05) อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า Sig เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05) สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 และ 0.045 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05) ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 และน้อยกว่า 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05) อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า Sig เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร

และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า Sig เท่ากับ 0.002 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยในปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่สงคมผู้สูงอายุ (Aging Society) รัฐบาลไทยได้มีนโยบายผลักดันภายใต้ทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564) มุ่งที่จะให้ความสำคัญ กับทิศทางของการพัฒนาให้มุ่งสู่การเปลี่ยนประเทศไทยจากที่ตกอยู่ในรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่มีรายได้สูง มีการเติบโตอย่างยั่งยืนและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพและลดค่าใช้จ่ายภาครัฐในด้านสุขภาพลงและเสริมสร้างเพิ่มคุณภาพการดูแลรักษาสุขภาพให้ กับประชาชนภายในประเทศ และสร้างความมั่นคงอย่างยังยืนให้กับระบบการประกันดูแลสุขภาพ

จังหวัดปราจีนบุรี เป็นจังหวัดที่มีความโดดเด่นด้านการแพทย์แผนไทย และเป็น 1 ใน 4 จังหวัดที่ได้รับจัดตั้งเป็นเมืองสมุนไพร โดยมีเป้าให้เป็นจุดหมายของการดูแลสุขภาพด้วยสมุนไพรและแพทย์แผนไทยที่มีชื่อเสียงระดับภูมิภาคอาเซียน มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณค่าอย่างครบวงจรในทุกมิติ โดยมีโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี และวิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร ซึ่งมีความพร้อมในการเป็นผู้นำด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพรร่วมกับภาคีการพัฒนาอื่น ๆ ของจังหวัดปราจีนบุรี เป็นหน่วยงานสำคัญในการขับเคลื่อนงานกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายส่งเสริมและพัฒนาการนำแพทย์แผนไทยและสมุนไพรมาใช้ในระบบบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง ภายในปี 2565 ตั้งเป้าให้ประชาชนเข้าถึงบริการการแพทย์แผนไทยร้อยละ 20 โดยเปิดบริการตรวจรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยคู่ขนานในโรงพยาบาลทุกระดับ รวมทั้งจะเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์สมุนไพรให้ได้ 3.6 แสนล้านบาท ช่วยสร้างความมั่นคงด้านสุขภาพ ส่งเสริมผลิตภัณฑ์สมุนไพรให้เป็นสินค้านวัตกรรม เพิ่มโอกาสแข่งขันในตลาดโลก เกิดประโยชน์ต่อเกษตรกรและผู้ประกอบการภายในประเทศ (นายแพทย์สุขุม กาญจนพิมาย ปลัดกระทรวงสาธารณสุข : 2562)

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตและพัฒนาบุคลากรด้านการแพทย์แผนไทยให้มีมาตรฐานผ่านการรับรองจากสภาวิชาชีพแพทย์แผนไทย ซึ่งการจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบัณฑิต ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนและสถานบริการระดับต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน นอกจากการจัดเรียนการสอนแล้ว วิทยาลัยเปิดคลินิกการแพทย์ประยุกต์ที่เป็นสถานที่เพื่อให้นิสิตแพทย์แผนไทยประยุกต์ได้ฝึกปฏิบัติการรักษาผู้ป่วยด้วยวิธีทางการแพทย์แผนไทย ภายใต้ความดูแลของอาจารย์แพทย์แผนไทย และเพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้ารับ

การรักษาโรค ซึ่งมีการให้บริการ ซักประวัติ ตรวจวินิจฉัย และวางแผนการรักษาให้เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย การรักษา นวดไทย นวดน้ำมัน ประคบ พอก สุมยา อบยา เผายา ย่างยา กักน้ำมัน อยู่ไฟหลังคลอด การจ่ายยาสมุนไพร ตลอดจนการให้คำแนะนำเพื่อการดูแลตัวเองตามเหมาะสม วิทยาลัยถือได้ว่าเป็นซึ่งถือได้ว่าเป็นแหล่งสำคัญในด้านการผลิตและพัฒนากำลังคนด้านการแพทย์แผนไทย และผลิตแพทย์แผนไทยที่มีคุณภาพออกสู่ระบบบริการสาธารณสุข และมีคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการแพทย์แผนไทยที่เป็นที่ยอมรับและมีชื่อเสียงในการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย (วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี : เกี่ยวกับวิทยาลัย)

จากบทความที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้คณะผู้ทำวิจัยสนใจที่จะศึกษาในเรื่องคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ให้เป็นต้นแบบคลินิกแพทย์แผนไทยที่ครบวงจร เป็นแนวทางในพัฒนาคุณภาพการบริการให้กับคลินิกการแพทย์แผนไทยอื่น ๆ เพื่อทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุด และทำให้การแพทย์แผนไทยมีชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติและระดับสากล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี
2. คุณภาพการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการของคลินิกการแพทย์แผนไทย วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 400 คน
2. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ พฤศจิกายน 2562 – กุมภาพันธ์ 2563
3. สถานที่เก็บข้อมูลคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย มีดังนี้

ตัวแปรต้น : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม : คุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี 7 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านผลิตภัณฑ์ 2)ด้านราคา 3)ด้านช่องทางการจำหน่าย 4)ด้านการส่งเสริมการตลาด 5)ด้านบุคลากร 6)ด้านกระบวนการให้บริการ 7)ด้านลักษณะทางกายภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โดยการศึกษาจากข้อมูล 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ตามกลุ่มตัวอย่างให้ครบถ้วน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการเก็บข้อมูลจากเอกสาร รายงานต่าง ๆ ที่บุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่น ๆ ได้เก็บรวบรวมไว้ เอกสารเผยแพร่ของบริษัทต่าง ๆ และทางอินเตอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ประกอบไปด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ โดยแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed End) เป็นแบบสอบถามที่สามารถเลือกตอบได้คำตอบเดียว ซึ่งมีทั้งหมด 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลคุณภาพการบริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี รวมทั้งหมด 25 ข้อ ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด เป็นแนวทางอื่น ๆ ที่ได้รับจากผู้ใช้บริการนอกเนื่องจากปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติ ดังนี้

สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติอ้างอิงหรือสถิติอนุมาน (Inference Statistics) คือ การทดสอบความแตกต่าง การทดสอบ t-test ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่มีต้อคุณภาพการบริการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 9,000 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย $\overline{X}$ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สรุปได้ว่า

ตารางแสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการรวม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	Std. Deviation	ระดับความสำคัญ	ลำดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.6508	0.34768	มากที่สุด	2
2. ด้านราคา	4.9325	0.24616	มากที่สุด	1
3. ด้านช่องทางการจำหน่าย	4.1950	0.28472	มาก	5
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.2638	0.39316	มากที่สุด	4
5. ด้านบุคลากร	4.3860	0.29533	มากที่สุด	3
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.1319	0.27921	มาก	7
7. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.1419	0.24848	มาก	6
รวม	4.4063	0.10335	มากที่สุด	

ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการมีมาตรฐานในด้านการแพทย์แผนไทย รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์เกี่ยวกับการแพทย์สะอาดมีเพียงพอ และพร้อมใช้งาน และรองลงมาคือความหลากหลายของการให้บริการตรงกับอาการเจ็บป่วยที่ต้องการ และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)

ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายในการรักษากับผลการรักษา รองลงมาคืออัตราค่าใช้จ่ายในการรับบริการจากแพทย์ และค่ายา และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$)

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ เวลาทำการ (เปิด-ปิด) ของคลินิก รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการที่เข้าใจง่าย และรองลงมาคือทำเลที่ตั้งคลินิก สามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$)

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการแจ้งเตือนไปยังคนไข้เมื่อครบรอบการตรวจ มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวทุกครั้ง หลังการรักษา มีเอกสารในคลินิกเพื่อให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับสุขภาพ และรองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารคลินิกผ่านทางเว็บไซต์ และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$)

ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่และแพทย์มีความสุภาพ เรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่และแพทย์มีความสนใจ เอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการอย่างเต็มที่ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่และแพทย์ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือ แพทย์มีทักษะ และมาตรฐานการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย และรองลงมาคือ แพทย์มีความเชี่ยวชาญและชำนาญในการทำหัตถการต่าง ๆ (นวด อบ ประคบ ฯลฯ) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารคลินิกผ่านทางเว็บไซต์ และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$)

ด้านกระบวนการบริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ กระบวนการนัดหมายและการติดตามผู้ใช้บริการให้พบแพทย์หรือแจ้งการเลื่อนนัด รองลงมาคือ ระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับการบริการแต่ละครั้ง และรองลงมาคือแจ้งรายละเอียดอย่างครบถ้วนครบครันก่อนการเข้ารับบริการ และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$)

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะอาดของคลินิก เป็นระเบียบ แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท ไม่มีกลิ่น รองลงมาคือ ห้องน้ำ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า มีความสะอาดเหมาะสม รองลงมาคือ การตกแต่งคลินิก มีบรรยากาศภายในคลินิก และรองลงมาคือ ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิก เช่น สถานที่นั่งรอ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม เป็นต้น และความพึงพอใจโดยรวมแปลผลได้ระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน (มีค่า P = 0.297 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05)

2. อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า P = 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน ที่มีต่ออายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า ประชากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>ด้านลักษณะทางกายภาพ</u> พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี 31 – 40 ปี และ60 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41 – 50 ปี แตกต่างกัน

3. สถานภาพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า (P = 0.002) และ (P = 0.045) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของสถานภาพที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน ที่มีต่อสถานภาพแตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า ประชากรที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>ด้านบุคลากร</u> พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส และหย่าร้าง, หม้าย, แยกกันอยู่ มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านบุคลากร มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพโสด แตกต่างกัน

<u>ด้านลักษณะทางกายภาพ</u> พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่สถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามสถานภาพสมรส แตกต่างกัน

4. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า (P = 0.002) และ (P < 0.001) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน ที่มีต่อระดับการศึกษาแตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า ประชากรที่มี

ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านบุคลากร มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับระดับสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกัน

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่การศึกษาระดับประถมศึกษา แตกต่างกัน

5. อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า ($P = 0.015$) และ ($P = 0.015$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของอาชีพที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน ที่มีต่ออาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า ประชากรที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านบุคลากร มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน แตกต่างกัน

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพแม่บ้าน แตกต่างกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีพนักงานบริษัทเอกชน แม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย แตกต่างกัน

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านลักษณะทางกายภาพ แตกต่างกัน (มีค่า ($P = 0.002$), ($P < 0.001$) และ ($P < 0.001$) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05)

จากนั้นทำการทดสอบแสดงเปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน ที่มีต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ (LSD) พบว่า

ประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 9,000 บาท และ 9,001 - 15,000 บาท มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 9,000 บาท 9,001 - 15,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านบุคลากร แตกต่างกัน

ด้านลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 9,000 บาท และ 15,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านลักษณะทางกายภาพ น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001 - 15,000 บาท แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการค้นคว้าศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยได้นำผลสรุปการวิเคราะห์มาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. จากสมมติฐานงานวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

พบว่า ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 - 50 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 9,000 บาท ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือนที่ระดับ 25,001 – 50,000 บาท ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพมี ผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือก จอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ที่แตกต่างกัน

2. จากสมมติฐานงานวิจัยที่ว่า คุณภาพการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี

ผลการจากศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี เมื่อพิจารณาการคุณภาพการบริการในภาพรวมของแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านผลิตภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภางค์ แก้ประเสริฐ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคลินิกรักษาโรคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์โดยรวมอยู่ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่า ($P < 0.001$) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

2.2 ด้านราคา ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านราคา มีค่า ($P = 0.018$) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านราคาส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่า (P = 0.898) มากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่า (P < 0.001) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

2.5 ด้านบุคลากร ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านบุคลากร มีค่า (P < 0.001) ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านบุคลากร ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

2.6 ด้านกระบวนการบริการ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการบริการอยู่ในระดับระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านกระบวนการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านกระบวนการบริการ มีค่า (P = 0.003) น้อย

กว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านกระบวนการบริการส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกันงานวิจัยของ จิตพิสุทธิ์ สมทา (2560) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งพบว่าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์การแพทย์ปฐมภูมิและการแพทย์ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์ (2562) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด7Ps ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีค่า (P = 0.017) น้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ต้องการให้ปรับปรุงในเรื่องของคุณภาพบริการด้านการส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารคลินิกผ่านทางเว็บไซด์ การตกแต่งสถานที่และบรรยากาศให้สวยงาม มีที่นั่งรอที่สะดวกสบาย หนังสือพิมพ์ นิตยสาร บริการน้ำดื่ม และมีที่จอดรถที่เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

จิตพิสุทธิ์ สมทา. (2560). **การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการศูนย์ การแพทย์ ปฐมภูมิและการแพทย์ ทางเลือกจอมทอง โรงพยาบาลตำรวจ**. ภาคนิพนธ์,บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

นายแพทย์สุขุม กาญจนพิมาย. (2562). **สธ.เปิดสถาบันการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร เพิ่มทางเลือกฟื้นฟูสุขภาพประชาชนด้วยแพทย์แผนไทยและสมุนไพร.** สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563. จาก https://pr.moph.go.th/?url=pr/detail/2/04/128244/

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality). สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563. จาก http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html

ราชกิจจานุเบกษา (2556). **พระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2556.**

วิทยาลัยการแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. **เกี่ยวกับวิทยาลัย**. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2563. จาก http://www.acttm.ac.th/about

สมพร ภูมิยานันต์. (2542). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยว่าด้วยสมุนไพรกับการแพทย์แผนไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพ: โครงการตำรา สถาบันการแพทย์แผนไทย กรมการแพทน์ กระทรวงสาธารณสุข.

สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี. กลุ่มงานยุทธศาตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2562). **แผนพัฒนาจังหวัดปราจีนบุรี พ.ศ. 2561-2564 (ฉบับทบทวน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562)**. ปราจีนบุรี: สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี.

อัจฉรา เชียงทอง. (2559). **คุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย**. วิทยานิพนธ์. สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์. (2562). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บิการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร**. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์, ฉบับที่ 1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง