

คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

The quality service affecting the customer satisfaction of Thai traditional medical at
Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat

ณัฐนรี ทองบาง¹ และ ผศ.ดร. กิรภัทร ภัทศิรี²

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient; r) ในการทดสอบสมมติฐาน ตามกรอบแนวความคิดการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 รองลงมาคือด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และน้อยที่สุดคือ

ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ ส่วนผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการบริการ SERVQUAL Model 5 มิติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, คลินิกแพทย์แผนไทย

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the quality service affecting the customer satisfaction of Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat 2) to study the relationship between the quality service and customer satisfaction of Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat. The sample is the 400 customers who use Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat by using questionnaire to collect the data. The statistical analysis method are Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation. The inferential statistic which is correlation of chi-square.

The results from testing the hypothesis found that the overall of 400 respondents were female who have age between 30-40 years, the education level is bachelor degree come up with income level 30,000 Baht per month. The results of testing the service quality affecting customer satisfaction of Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat is more satisfied with the mean 4.60 by variable factors which are reliability, Assurance, Emphaty, Responsiveness and Tangible respectively.

The results of testing the hypothesis from customer satisfaction of Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat is satisfied with mean 4.66 by the variable factors are the service with the mean 4.63, next the people and the lowest satisfied is the safety with the mean 4.45 respectively. The results of testing the hypothesis from the relationship between service quality and customer satisfaction of Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat found that the servqual model have relationship with customer satisfaction satisfaction of Thai traditional medical at Fort Wachirawut hospital Nakhon Si Thammarat with the significant level at 0.01.

Keywords : Service quality, Customer satisfaction, Thai traditional medical

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากบริบทของประเทศไทยในปัจจุบันที่มีสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เศรษฐกิจได้เข้าสู่เศรษฐกิจแบบดิจิทัลและคนไทยมีพฤติกรรมทางสังคมและการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่าง

รวดเร็ว รวมถึงโครงสร้างของประชากรภายในประเทศไทยที่เปลี่ยนแปลงก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) รวมไปถึงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและรุนแรง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้ประเทศไทยต้องมีการปรับตัวครั้งใหญ่ อย่างไรก็ตามแม้ประเทศไทยจะเจริญทางด้านวัตถุ แต่ภูมิปัญญาของคนไทยก็ยังคงมีคุณค่ายิ่ง โดยเฉพาะการแพทย์แผนไทยซึ่งเป็นภูมิปัญญาด้านการดูแลสุขภาพของคนไทยที่มีการใช้สืบทอดกันมาอย่างยาวนาน จนกระทั่งการแพทย์แผนปัจจุบันเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ทำให้ความเชื่อถือและการเลือกใช้การแพทย์แผนไทยลดน้อยลง อย่างไรก็ตาม การจัดบริการแพทย์แผนปัจจุบันซึ่งเป็นการแพทย์กระแสหลักยังคงมีข้อจำกัดในการตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนที่ครอบคลุมและทั่วถึง ซึ่งเป็นประเด็นที่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization: WHO) ให้ความสำคัญ โดยระบุว่าการมีสุขภาพดีเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคนที่พึงได้รับ ส่งผลให้ประเทศไทยมีนโยบายการสาธารณสุขมูลฐานในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ประกอบกับสถานการณ์ค่าใช้จ่ายด้านการแพทย์และสาธารณสุขแผนปัจจุบันมีอัตราที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้มีการผลักดันภูมิปัญญาทางการแพทย์แผนไทยเข้าสู่นโยบายสุขภาพระดับชาติมากขึ้นเป็นลำดับ การแพทย์แผนไทยจึงกลับมามีบทบาทอีกครั้งโดยการกระตุ้นให้โรงพยาบาลชุมชนและสถานอนามัยมีการตื่นตัวในการพัฒนางานด้านการแพทย์แผนไทยและสมุนไพร และสนับสนุนให้ขยายบริการในโรงพยาบาลของรัฐอย่างต่อเนื่อง (กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข, 2556) การแพทย์แผนไทย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2542 หมายความว่า กระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัย บำบัด รักษา หรือป้องกันโรค หรือการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของมนุษย์ หรือสัตว์ การผดุงครรภ์ การนวดไทย และให้หมายความรวมถึงการเตรียมการผลิตยาแผนไทย และการประดิษฐ์อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้หรือตำราที่ได้ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา

คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ให้บริการแพทย์แผนไทย เพื่อสอดคล้องกับแผนและนโยบายระดับประเทศ โดยยึดหลักการที่ว่าการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนตามกรอบแนวคิดและหลักการของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ที่ให้ความสำคัญกับการยึดคนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยความรับผิดชอบของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์ของการพัฒนาประเทศไทย ให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (พ.ศ.2560 - 2569) ประกอบด้วย 4 ผลผลิตหลัก ได้แก่ ศูนย์กลางบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (Wellness Hub) ศูนย์กลางบริการสุขภาพ (Medical Service Hub) ศูนย์กลางบริการวิชาการและงานวิจัย (Academic Hub) และศูนย์กลางยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Product Hub) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบในหลักการแล้ว เมื่อวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2559 ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสู่การพัฒนาให้ประเทศไทยได้มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ ที่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ (กรมสนับสนุน

บริการสุขภาพ, 2559) คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้บริการ ด้วยการนวดบำบัดรักษาอาการ นวดเพื่อสุขภาพ และการประคบสมุนไพร ซึ่งให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป มีอาคารแยกจากตึกตรวจโรคทั่วไปของโรงพยาบาลเป็นสัดส่วน ประชาชนผู้มาใช้บริการต้องได้รับการตรวจวินิจฉัยโรคเบื้องต้นจากแพทย์แผนไทยก่อนทำหัตถการบำบัด เช่น การนวดเพื่อลดการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อจากการอักเสบของกล้ามเนื้อ เป็นต้น และมีการลงเวชระเบียนผู้ป่วยก่อนการให้บริการเพื่อติดตามผลการรักษา ส่งผลทำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ถึง 3,000 รายต่อเดือน อันเป็นการเพิ่มรายได้ให้โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธอีกทางหนึ่ง ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ และจะส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นการชี้ถึงคุณภาพการบริการ การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ใช้เป็นตัววัดคุณภาพของงานบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ด้วยเหตุผลนี้จึงเป็นประเด็นให้ผู้วิจัยมีความสนใจและต้องการทำวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก

สมมติฐานที่ 1.1 คุณภาพบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก

สมมติฐานที่ 1.2 คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก

สมมติฐานที่ 1.3 คุณภาพบริการด้านการตอบสนองส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก

สมมติฐานที่ 1.4 คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก

สมมติฐานที่ 1.5 คุณภาพบริการด้านความเอาใจใส่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยได้ศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี และจากตัวอย่างงานวิจัยพบตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยกรอบของแนวความคิดมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1.1 ศึกษาคุณภาพบริการ (SERVQUAL Model) ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.2 ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านบุคลากร

1.3 ศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวนหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2563 – มกราคม พ.ศ. 2564

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988) ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการตามการได้รับของผู้บริโภค โดยพยายามนิยามคุณภาพของการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพของการบริการ โดยการสำรวจกลุ่มผู้บริหารจากองค์กรที่ให้บริการและกลุ่มผู้บริโภคที่ให้บริการจากองค์กรเหล่านั้น ผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่าคุณภาพของการบริการ คือการให้บริการที่เป็นไปตามหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค และได้สร้างตัวแบบที่ใช้อธิบายคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ

Parasuraman et al. (1988) สร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ ที่มีชื่อว่า SERVQUAL (Service Quality) โดยนำเอาปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการทั้ง 10 ประการจากการวิจัยในกลุ่มผู้บริโภคจากบริการประเภทต่างๆ ปี ค.ศ. 1988 มาบูรรวมกันเหลือเพียง 5 ด้าน ประกอบโดยวิธีการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ และได้

ทดสอบคุณภาพของแบบวัดนี้แล้วพบว่ามีความเชื่อมั่น (Reliability) และความตรง (Validity) มากพอจึงนำมาใช้เพื่อการศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการบริการประเภทต่างๆ ได้ องค์ประกอบหลัก 5 ประการของคุณภาพการบริการ ซึ่งใช้ในการสร้างแบบวัดคุณภาพของการบริการ SERVQUAL (Service Quality) ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability), การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness), ความไว้วางใจ (Assurance) และการเข้าถึงจิตใจ (Empathy)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการที่ความคาดหวัง (Expected Service)

Parasuraman et al. (1988) พบปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมี 4 ปัจจัย ได้แก่ ความต้องการเฉพาะบุคคล (Personal Need), การติดต่อสื่อสารด้วยการบอกเล่าด้วยคำพูด (Word of Mouth Communication), เกิดจากประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) และการติดต่อสื่อสารจากภายนอก (External Communication) โดยระดับความคาดหวังต่อบริการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับบริการที่ปรารถนา (Desired Service) คือ ผู้บริโภคมีระดับของความคาดหวังที่ต้องการในจิตใจว่าต้องการหรืออยากจะได้รับบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการสูงสุดมากน้อยอย่างไร และระดับที่เพียงพอหรือยอมรับได้ (Adequate Service) คือการที่ผู้บริโภคใช้ดุลพินิจต่อระดับของความคาดหวังบริการต่างๆ จากผู้ให้บริการในลักษณะที่การให้บริการนั้นว่าต้องมีเป็นอย่างน้อยหรือขั้นต่ำสุด และความแตกต่างกันระหว่างระดับบริการที่ปรารถนากับระดับที่เพียงพอ คือช่วงที่ยอมรับได้ (Zone of Tolerance)

แนวคิดของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้ต่างกัน ดังนี้

มอร์ส (Morse, 1958 อ้างถึงในสุทธิ ปันมา, 2535 หน้า 19) อธิบายว่าความพึงพอใจหมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน หากความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ฟิลิปคอตเลอร์ (1997, หน้า 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าหรือบริการนั้นๆ”

นรินทร์ กมลทิพย์ (2548, หน้า 54) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพคุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่บุคคลมีสิ่งที่ทำอยู่

สุชิน หมอนทอง (2545, หน้า 9-10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของมนุษย์ คือความสุขในเชิงบวกและเชิงลบ ความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขนี้เป็นความสุขซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

จากที่กล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้และประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน

การศึกษาและการวัดความพึงพอใจถือว่าเป็นเรื่องที่ยากพอสมควร เพราะเป็นเรื่องของจิตใจของ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล จึงเป็นสิ่งที่ยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถวัดได้จากทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งวิธีวัดความพึงพอใจสามารถทำได้ 3 วิธีคือ (คณิต ดวงหัตถ์, 2537)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่เป็นที่นิยมมากที่สุด โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหาร และการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะให้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีที่ไม่ค่อยเป็นที่นิยม โดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดกิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้จะเป็นส่วนของการดำเนินงานวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านการเก็บข้อมูลทางแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อสรุปผลการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราชู จังหวัดนครศรีธรรมราช ในการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยรายละเอียดในแบบสอบถามสามารถแบ่งเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้สรุปผลการวิจัยเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราชู จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตามหลักของ Likert เป็นการวัดระดับคุณภาพบริการ โดยมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราชู จังหวัดนครศรีธรรมราช ในด้านต่าง ๆ ลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตามหลักของ Likert เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราชู จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย และด้านบุคลากร การวัดความพึงพอใจมี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราชู จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นส่วนของข้อมูลที่ใช้ประกอบงานวิจัย ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สถิติที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมาจากบทความวิจัย เอกสารแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต วิทยานิพนธ์ และสารนิพนธ์ของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประชากรที่ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100

จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient; r)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 รองลงมาเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมามีอายุ 51-60 ปีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 และมีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิก แพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 (S.D. 0.322) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 (S.D. 0.348) รองลงมาด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 (S.D. 0.394) ด้านความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 (S.D. 0.409) ด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 (S.D. 0.541) และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 (S.D. 0.400)

ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.57 (S.D. 0.400) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความรู้และความชำนาญเป็นอย่างดีอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.69 (S.D. 0.500) รองลงมา ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยได้อย่างสะดวก มีเครื่องหมายบอกชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.58 (S.D. 0.543) และอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการมีความสะอาด อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 (S.D. 0.590)

ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 (S.D. 0.348) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น ประวัติผู้มาใช้บริการ ใบนัดหมาย ใบรับรองแพทย์ ใบเสร็จรับเงิน ได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.67 (S.D. 0.470) รองลงมา ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.65 (S.D. 0.527) และด้านเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี และนำข้อมูลมาใช้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 (S.D. 0.546)

ด้านการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.59 (S.D. 0.410) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.64 (S.D. 0.526) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 (S.D. 0.491) และมีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.52 (S.D. 0.570)

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.62 (S.D. 0.394) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และให้เกียรติผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.72 (S.D. 0.484) รองลงมา รู้ลึกปลอดภัย

ในการเข้ารับบริการ ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.68 (S.D. 0.467) และเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูล ตอบคำถามหรือ แนะนำบริการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.56 (S.D. 0.512)

ด้านความเอาใจใส่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 (S.D. 0.409) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.70 (S.D. 0.463) รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในความ ต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละราย อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 (S.D. 0.500) และเจ้าหน้าที่มี การแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการรักษาสุขภาพ วิธีการปฏิบัติตัวหลังการเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.50 (S.D. 0.571)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาล ก้าวชัชราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 (S.D. 0.345) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนระดับความ พึงพอใจด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.77 (S.D. 0.353) รองลงมาคือด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 (S.D. 0.432) และด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 (S.D. 0.454)

ด้านการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน เฉลี่ย 4.77 (S.D. 0.353) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีบริการนัดหมายล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.80 (S.D. 0.419) รองลงมา สามารถโทรนัดหมายได้โดยไม่ต้องมาติดต่อกับคลินิกด้วยตนเอง อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.76 (S.D. 0.459) และเปิดบริการทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.75 (S.D. 0.471)

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับ คะแนนเฉลี่ย 4.45 (S.D. 0.454) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการตรวจคัดกรองตามมาตรฐานวิชาชีพ ก่อนเข้ารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 (S.D. 0.505) รองลงมา มีแพทย์แผนไทย สามารถดูแลคุณภาพและความปลอดภัยของการรักษา อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.60 (S.D. 0.515) คลินิกมีมาตรฐาน สะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรคอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.48 (S.D. 0.604) และมีการติดตั้งปุ่ม Nurse Call เรียกห้องฉุกเฉินทันทีเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินขอรับบริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 (S.D. 0.759)

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้คะแนนโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน เฉลี่ย 4.63 (S.D. 0.345) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายดี ดูสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับ

มากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.69 (S.D. 0.494) รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 (S.D. 0.489) และเจ้าหน้าที่ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะด้านและถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.64 (S.D. 0.497)

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช และการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพันธ์เชิงสาเหตุเป็นจริงทุกสมมติฐาน คือ คุณภาพการบริการ SERVQUAL Model 5 มิติ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม ในระดับสูงในทิศทางเดียวกันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการบริการด้านการให้ความมั่นใจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.734 มีความสัมพันธ์ระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.682 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.621 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.612 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพการบริการด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายฉัตรราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.531 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากการศึกษา คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายชิวราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติพื้นฐานหาค่าร้อยละ (Percentage) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายชิวราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งเป็น 5 มิติ ตาม SERVQUAL Model คือ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ตัวเลือก พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตรงตามสมมติฐานการวิจัยทุกประการ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ สุชิน หมอนทอง (2545, หน้า 9-10) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกตอบสนองของมนุษย์ คือ ความสุขในเชิงบวกและเชิงลบ ความรู้สึกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุขนี้เป็นความสุขซึ่งแตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายชิวราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.63 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ให้บริการให้คะแนนระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.77 โดยการมีบริการนัดหมายล่วงหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.80 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ ตั้งจิตเรเจริญ (2558) ศึกษาเรื่องการจัดบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้การจัดบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์มีคุณภาพได้แก่ ปัจจัยด้านระบบบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ สามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ดีขึ้น รองลงมาคือด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 โดยเจ้าหน้าที่แต่งกายดี ดูสะอาดเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.69 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรรัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม พบว่า ด้านลักษณะภายนอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช รองลงมา การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช

สอดคล้องกับบุคลากร เจ้าหน้าที่ของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่แต่งกายดี ดูสะอาดเรียบร้อย สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากที่สุด และน้อยที่สุดคือด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.45 คือมีการตรวจคัดกรองตามมาตรฐานวิชาชีพก่อนเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.66 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี (2554) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาล เชียงใหม่ ราม พบว่า ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด 2 ลำดับแรกคือ เครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษา พยาบาลมีความครบถ้วน รองลงมา เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาล มีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ สอดคล้องกับความปลอดภัย ที่ต้องมีการคัดกรองผู้มาใช้บริการก่อนเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ในการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลค่ายวชิราวุธ จังหวัดนครศรีธรรมราชดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจการดูแลสุขภาพ โดยใช้การนวดแบบแพทย์แผนไทยเปรียบเทียบกับการใช้บริการแพทย์แผนปัจจุบัน
3. ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานแพทย์แผนไทยในกลุ่มที่เป็นผู้ประกอบการแพทย์แผนไทยโดยเฉพาะเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการดำเนินงาน การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทย. (2556). *โครงการสืบสานตำนานภูมิปัญญาไทยมรดกไทยสู่สุขภาพไทยและสุขภาพโลก*. กรุงเทพฯ: โปสต์พับลิชชิง.

กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). *ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการบ้านพักเยาวชนในประเทศไทย*. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐฐา เสวกวิหारी. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามธิบดี*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม. (2559). *คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขต อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี*. สาขาวิชา การบริหารงานสาธารณสุข มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น หลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- นรินทร์ กมลทิพย์. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนในสังกัดมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ปวีณา มั่นคง. (2558). *การศึกษารับรู้ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและความพึงพอใจต่อคุณภาพ บริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านบึง จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุชิน หมอนทอง. (2543). *พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยวของ จังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาอ่าววงตาล อำเภอสัตหีบ*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณ ตั้งจิตรเจริญ. (2558). *การจัดบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ*. ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, คณะการจัดการเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จเจ้าพระยา. กรุงเทพฯ.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9th ed). New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. 64 (1) : 12-40.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfacion in the White Collar Job*. Ann Arbor : University of Michigan.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic : An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.