

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป้าหมายคือผู้รับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากได้รับบริการและให้ผู้ตอบแบบสอบถามนำมาส่งคืน ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ช่วงคือ ช่วงแรกก่อนการปรับปรุงสถานที่ (เดือน กุมภาพันธ์ 2548-มีนาคม 2548 และ พฤษภาคม 2548) และช่วงที่สองหลังการปรับปรุงสถานที่ (เดือนพฤศจิกายน 2548-มกราคม 2549) ผลการศึกษาที่ได้จะนำมาใช้ประโยชน์คือนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาคลินิกแพทย์แผนไทยให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถนำไปประเมินโครงการคลินิกแพทย์แผนไทย วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่นประจำปี 2549 ผลการศึกษาพบว่าในช่วงแรกมีจำนวนแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด 93 ชุด จากผู้มาใช้บริการทั้งหมด 513 รายและช่วงที่สองที่มีจำนวนแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด 138 ชุด จากผู้มาใช้บริการทั้งหมด 1,094 ราย ซึ่งถูกนำไปวิเคราะห์ผล พบว่าข้อมูลทั่วไปทั้งในช่วงแรกและช่วงที่สองมีผลสอดคล้องกันคือ บุคคลที่ตอบคำถามทั้งสองช่วงส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 65.6 และ 70.3 ตามลำดับ อายุทั้งสองช่วงสูงสุดเท่ากันคือ 77 ปี อายุต่ำสุดเท่ากันคือ 30 ปี เฉลี่ย 50.52 ปี และ 43.4 ปี (SD=10.34, 12.56) ตามลำดับ ระดับการศึกษาสูงสุดทั้งสองช่วงส่วนใหญ่เป็นปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 40.9 และ 45.2 ตามลำดับ อาชีพทั้งสองช่วงส่วนใหญ่รับราชการ/รัฐวิสาหกิจคิดเป็นร้อยละ 71.0 และ 58.7 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือนทั้งสองช่วงส่วนใหญ่มากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.2% และ 42.8 ตามลำดับ แต่ผลความรวดเร็วในการให้บริการนับตั้งแต่ยื่นบัตรจนได้รับการตรวจโดยแพทย์อายุรเวทก่อนการปรับปรุงสถานที่ที่มีค่าน้อยกว่าหลังปรับปรุงสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 79.5 และ 94.9 ตามลำดับ ผลความพึงพอใจในช่วงแรกในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 80 มีหัวข้อดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาและท่าทางที่สุภาพเป็นมิตรคิดเป็นร้อยละ 96.8 ความสามารถของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 93.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 92.4 และการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 92.4 ผลความพึงพอใจช่วงที่สองในระดับมากขึ้นไปมากกว่าร้อยละ 80 มีหัวข้อดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาและท่าทางที่สุภาพเป็นมิตรคิดเป็นร้อยละ 99.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจคิดเป็นร้อยละ 98.6 การตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 95.0 ความสวยงามของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 93.5 ความสามารถของเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 91.3 และความสะอาดของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 87.7