

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และเสนอข้อเสนอนี้ไว้ดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผล
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว จำนวนครั้งของการรับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี จำนวน 2,506 คน ในเดือนกุมภาพันธ์ 2551 ดำเนินการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967, p. 919) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 345 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นเอง โดยเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ประเภทคำถามปลายปิด (closed form) ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามวิธีของลิคเคอร์ต (Likert) มี 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการ

การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.80 - 1.00 และเมื่อนำไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 35 คน พบว่ามีค่าความเชื่อมั่น (reliability) เท่ากับ 0.901

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัยในการขอเก็บข้อมูล และนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือ ส่งให้ผู้บริหารโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ที่มีผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยเป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใน 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่อง และจำนวนครั้งที่มารับบริการการแพทย์แผนไทยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบที (t-test) และจำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน โรคประจำตัว จำนวนครั้งของการรับบริการ โดยใช้การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

สรุปผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.40 มีอายุระหว่าง 32 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.20 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.00 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.70 มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ / เอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.10 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.00 ไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 68.70 และมาใช้บริการ 1 - 3 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 47.00

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสิ่งแวดล้อม 3) ด้านการควบคุมคุณภาพ 4) ด้านการปฏิบัติงาน 5) ด้านสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ และ 6) ด้านการจัดบริการ

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

3.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการจัดบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ด้านการควบคุมคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

3.4 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการ

ควบคุมคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านบุคลากร และด้านการจัดบริการ ไม่แตกต่างกัน

3.5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.6 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านบุคลากร ด้านการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3.7 ผู้รับบริการที่มีโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาอย่างต่อเนื่องต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

3.8 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสถานที่และเครื่องมือ เครื่องใช้ คือ สถานที่ประกอบบริการที่ให้บริการนวดแผนไทย ที่ได้ทำการจดทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุข เพื่อขอใบอนุญาตและได้ทำการต่ออายุใบอนุญาตเพื่อดำเนินกิจการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุขตระการ ช่างทำ (2551, หน้า 10) สถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ คือ สิ่งของและเครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ทั้งทางด้านการแพทย์ เครื่องใช้ทั่วไป และสถานที่ ที่จัดไว้ให้ผู้รับบริการใช้ หมายถึง ห้องและบริเวณที่ให้ผู้รับบริการใช้เพื่อการรับบริการใช้เพื่อการรับบริการ เช่น ห้องตรวจโรค ห้องให้คำปรึกษา แนะนำ ห้องคลอด ห้องพัก ห้องรักษาตัว ห้องสุขา ห้องน้ำ เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสิ่งแวดล้อม คือ สิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ ชีวภาพ และสังคมที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและมนุษย์ได้ทำขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ จันทรภรณ์ พิมไพโรพลิน (2551, พฤศจิกายน 17) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อม คือ ทุกสิ่งทุกอย่าง ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต รวมทั้งที่เป็นรูปธรรม (สามารถจับต้องและมองเห็นได้) และนามธรรม (ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรม แผนงาน ประเพณี ความเชื่อ) มีอิทธิพลเกี่ยวโยงถึงกัน เป็นปัจจัยในการเกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ผลกระทบจากปัจจัยหนึ่งจะมีส่วนเสริมสร้างหรือทำลายอีกส่วนหนึ่งอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ สิ่งแวดล้อมเป็นวงจร และวัฏจักรที่เกี่ยวข้องกันไปทั้งระบบ

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งบุคลากร คือ บุคลากรที่ทำการศึกษาด้านการแพทย์ ฝึกอบรมบุคลากรที่เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นการทำงานด้านทักษะ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ สำรวย พวงทอง (2548, หน้า, 16) ได้กล่าวว่า บุคลากร คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารหน่วยงานสาธารณสุข การศึกษาวิจัยทางการสาธารณสุขในหน่วยงานของรัฐบาล รัฐวิสาหกิจ เทศบาล เอกชน และอาสาสมัครทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เหตุผลอีกประการหนึ่งที่สนับสนุน ว่าการบริหารทรัพยากรทางด้านบุคลากร มีความยุ่งยากซับซ้อนและสำคัญที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับทรัพยากรบริหารประเภทอื่น คือคนที่ปฏิบัติงานทุกคนมีชีวิต

จิตใจ มีความรู้สึกนึกคิดเป็นของตัวเอง มีความต้องการและทะเยอทะยานแตกต่างกัน ฉะนั้นการบริหารทรัพยากรจึงต้องคำนึงถึงว่าคนไม่ใช่สิ่งของ มีทั้งคล้ายและแตกต่างกัน การกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกทุกอย่าง มีสิ่งกระตุ้นหรือเหตุจูงใจเสมอ

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการปฏิบัติงาน คือ การทำความเข้าใจและมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ บันทึกข้อมูลและดำเนินการแก้ปัญหา เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ จิตการุณ วัชรราชันย์ (2544, หน้า 33) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน คือ การทำความเข้าใจและมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบ นำไปปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และในแนวทางของการบริหารคุณภาพ การปฏิบัติตามแผน เป็นการดำเนินการตามแผนและขั้นตอนที่วางไว้

1.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการควบคุมคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งการควบคุมคุณภาพ คือ เทคนิคในเชิงปฏิบัติการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่จัดทำ หรือนำมาใช้เพื่อให้บรรลุข้อกำหนดด้านคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2540, หน้า 12) กล่าวว่า การควบคุมคุณภาพ คือ คุณสมบัติโดยรวมทางประโยชน์ใช้สอยและลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่แสดงออกถึงความสามารถในอันที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ระบุอย่างชัดเจน และที่อนุমানจากภาพการณ์และเป็นความจริง

1.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการใด ๆ ที่บุคคลหรือองค์กรที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการนั้น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการ เป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้สิ่งที่เสนอให้ นั้น เป็นการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี

2.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกษมสันต์ ชาวคง (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมาย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามขนาด โรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการมาใช้ บริการ และสิทธิในการรักษาพยาบาล และเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการการแพทย์ แผนไทย พื้นที่ศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลประโคนชัย โรงพยาบาลลำปลายมาศ และโรงพยาบาล คูเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้าน ผู้ให้บริการและด้านสถานที่บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามขนาด โรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการมาใช้ บริการ และสิทธิในการรักษาพยาบาลและเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการการแพทย์ แผนไทย 3) ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของการให้บริการแพทย์แผนไทย พบว่าผู้ให้บริการมี ความสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ มีความรู้ความสามารถเหมาะสม แต่มีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ ผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเวลาในการให้บริการ และให้แยกห้อง บริการชาย หญิง เป็นสัดส่วน

2.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์ แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ภาวินี คูตระกูล (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการ บริการการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลพุทไธสง ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 150 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 68.0 เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 80.7 ผู้เข้ารับบริการส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 30.7 รายได้ 10,001 - 20,000 บาท ต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือเบิกได้ ร้อยละ 33.3 ประเภทของบริการที่เคยใช้ มากที่สุดคือ บริการนัดเพื่อการรักษา ร้อยละ 46.7 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลพุทไธสงอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ อาชีพ อายุ รายได้ ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการแพทย์แผนไทยไม่ แตกต่างกัน ($p > .05$) ปัจจัยทางด้าน อายุ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้าน การแพทย์แผนไทย ($p > .05$) ปัจจัยทางด้านประเภทบริการ ด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ และด้านเครื่องมืออุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการด้าน การแพทย์แผนไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .001$) จากการวิจัยที่พบว่าความสามารถของ ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ กิริยามารยาทของผู้ให้บริการ มีผลต่อความ

พึงพอใจของผู้มารับบริการ ดังนั้นจึงทำให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงาน ว่าควรมีการพัฒนา อบรมให้เจ้าหน้าที่ที่มีจิตสำนึกในการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

2.3 ผู้รับบริการที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ เกษมสันต์ ชาวดวง (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการบริการการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการบริการการแพทย์แผนไทย จำแนกตามขนาดโรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการมาใช้บริการ และสิทธิในการรักษาพยาบาล และเพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการการแพทย์แผนไทย พื้นที่ศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลประโคนชัย โรงพยาบาลลำปลายมาศและโรงพยาบาลคูเมือง ได้กลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาเอง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการการแพทย์แผนไทย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการและด้านสถานที่บริการอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 2) ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจคุณภาพการบริการการแพทย์แผนไทย จำแนกตามขนาดโรงพยาบาล เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้งการมาใช้บริการ และสิทธิในการรักษาพยาบาล และ เพื่อวิเคราะห์ศักยภาพการให้บริการการแพทย์แผนไทย 3) ผลการวิเคราะห์ศักยภาพของการให้บริการการแพทย์แผนไทย พบว่าผู้ให้บริการมีความสุภาพ เรียบร้อย พุดจาไพเราะ มีความรู้ความสามารถเหมาะสม แต่มีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ ผู้รับบริการต้องการให้เพิ่มเวลาในการให้บริการและให้แยกห้องบริการชาย หญิง เป็นสัดส่วน

2.4 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับ ภนิตา วามนตรี (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลนนทเวช โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เก็บข้อมูลจำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลนนทเวช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผู้ป่วยที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลนนทเวชแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการ การแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ พุทธิวิถิ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของ สถานบริการนวดแผนไทยกรณีศึกษา โรงพยาบาลดำเนินสะดวก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริโภค ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมในระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณาราย ด้านพบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการในระดับพึงพอใจอย่างมาก คือ ด้านการให้ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ และ โรคประจำตัวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน 3) ตัวแปรด้านระดับ การศึกษา รายได้ และประเภทของการใช้บริการแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพ บริการไม่แตกต่างกัน และ 4) จำนวนครั้งของประสบการณ์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทย ระยะเวลาในการรอคอยก่อนเข้ารับบริการ และระยะเวลาในการนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับ บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ

2.6 ผู้รับบริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการ บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับ ภนิตา วามนตรี (2547, บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาล นนทเวช โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงเก็บข้อมูลจำนวน 186 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมี ความพึงพอใจคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลนนทเวช โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก และผู้ป่วยที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลนนทเวชแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 ผู้รับบริการที่มีโรคประจำตัวที่ต้องรับการรักษาย่างต่อเนื่องต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ พุทธิวิถิ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อ คุณภาพบริการของสถานบริการนวดแผนไทยกรณีศึกษา โรงพยาบาลดำเนินสะดวก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวม ใน ระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ ในระดับพึงพอใจอย่างมาก คือ ด้านการให้ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ และโรคประจำตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการ

แตกต่างกัน 3) ตัวแปรด้าน ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งของประสบการณ์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทย แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และ 4) จำนวนครั้งของประสบการณ์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทย ระยะเวลาในการรอคอยก่อนเข้ารับบริการและระยะเวลาในการนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ

2.8 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแพทย์แผนไทยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับ วราภรณ์ พุทธิวิถิ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อคุณภาพบริการของสถานบริการนวดแผนไทยกรณีศึกษา โรงพยาบาลดำเนินสะดวก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการโดยรวมในระดับพึงพอใจ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการในระดับพึงพอใจอย่างมาก คือ ด้านการให้ความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ และโรคประจำตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน 3) ตัวแปรด้าน ระดับการศึกษา รายได้ ประเภทของการใช้บริการ และจำนวนครั้งของประสบการณ์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทย แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และ 4) จำนวนครั้งของประสบการณ์ในการมาใช้บริการนวดแผนไทย ระยะเวลาในการรอคอยก่อนเข้ารับบริการและระยะเวลาในการนัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อมาตรฐานการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านสถานที่ และเครื่องมือเครื่องใช้ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ สถานที่ในการปรุงยา สะอาดเป็นระเบียบ แยกเป็นสัดส่วน ดังนั้นการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล ควรมีการจัดทำสถานที่ในการปรุงยา ให้สะอาดเป็นระเบียบ และแยกเป็นสัดส่วน

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อม ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ที่รองรับขยะ มีเพียงพอให้บริการ ดังนั้นการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลควรมีการจัดเตรียมที่รองรับขยะให้เพียงพอต่อการให้บริการ

1.3 ด้านบุคลากร ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ ดังนั้นการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ

1.4 ด้านการปฏิบัติงาน ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการติดตามผลการรักษาในครั้งก่อน ดังนั้นการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลควรมีการติดตามผลการรักษาในครั้งก่อน

1.5 ด้านการควบคุมคุณภาพ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ได้รับยาสมุนไพรที่มีคุณภาพจากการได้รับบริการ ดังนั้นการบริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล ควรมีการจัดเตรียมยาสมุนไพรที่มีคุณภาพไว้ให้บริการ

1.6 ด้านการจัดบริการ ในรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การดูแลฟื้นฟูสภาพมารดาหลังคลอด ดังนั้นการบริการการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลควรมีการจัดสูตรการดูแลฟื้นฟูสภาพมารดาหลังคลอด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัญหาการให้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัญหาของการบริการ และนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2.2 ทศนคติบุคลากรในโรงพยาบาลเกี่ยวกับการให้บริการแพทย์แผนไทย สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของบุคลากรและสามารถใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในโอกาสต่อไป