

ห้องอ่านหนังสือ
คณะสาธารณสุขศาสตร์

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก



ห้องอ่านหนังสือ คณะสาธารณสุขศาสตร์
รับทะเบียน.....2.3 พ.ย. 2552
เลขทะเบียน.....บ.2628119, 1. 4782884
เลขเรียกหนังสือ.....WA20.5

11522

2550

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชา การวิจัยสุขภาพ (551461)

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

ผู้ศึกษา : จุฑาทิพย์ จันทศิริ, นงลักษณ์ ขวัญเย็น, บุญธรรม น้อยคำ,
พรทิพย์ สุรินทร์, ฤทัยรัตน์ ดาศรี

ที่ปรึกษา : อาจารย์สมเกียรติ ตรีประสิทธิ์

ประเภทสารนิพนธ์ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง สาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 6 ด้าน คือ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ, ด้านการบริการ, ด้านอภัยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ, ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์, ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 215 คน ได้จากการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีหาสถิติไคสแควร์ (χ^2 -Test)

ผลการศึกษาค้นคว้า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ ด้านความสะอาดที่ได้รับ ด้านการบริการ ด้านอภัยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

2. เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก และ อาชีพ รายได้ สิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก



ประกาศคุณูปการ

รายงานการศึกษาครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถจากอาจารย์และบุคคลหลายท่าน คณะผู้ศึกษาขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้คือ อาจารย์สมเกียรติ ศรประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ให้แนวคิด และให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง จนการศึกษาครั้งนี้ด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ คณะผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 5 ท่านประกอบด้วย ภก. กำไร กฤตศิลป์ เกษังกร 7 นายเชิดพงษ์ น้อยภู นักวิชาการสาธารณสุข 7 นางวราภรณ์ สนศิริ พยาบาลวิชาชีพ 7 นางสุภา ทองพรหม พยาบาลวิชาชีพ 7 ภก. รวิวรรณ เซาว์นชะตา เกษังกร 6 โรงพยาบาลบางกระพุ่ม พิษณุโลก ที่กรุณา ให้คำแนะนำ แก้ไขและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า จนทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สมบูรณ์และมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่คลินิกแพทย์แผนไทยและผู้ที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง ในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

ท้ายสุดนี้ คณะผู้ศึกษาขอขอบคุณดี และผลประโยชน์อันเกิดจากการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ให้แก่ผู้มีพระคุณต่อคณะผู้ศึกษาทุกท่าน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ช่วยทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์

จุฑาทิพย์	จันทร์ศิริ
นงลักษณ์	ขวัญเย็น
บุญธรรม	น้อยคำ
พรทิพย์	สุรินทร์
ฤทัยรัตน์	ดาศรี

อาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณารายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ” แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

(สมเกียรติ ศรีประสิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา



สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
	สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
	เอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	6
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
3	วิธีการดำเนินการวิจัย	
	รูปแบบการวิจัย.....	17
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	17
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	18
	การดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
4	ผลการวิจัย.....	23
5	บทสรุป	
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	35
	สรุปผลการวิจัย.....	36
	อภิปรายผลการวิจัย.....	37
	ข้อเสนอแนะ.....	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	43
ภาคผนวก.....	45
ประวัติผู้วิจัย.....	56



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย จำแนกตามลักษณะทั่วไป.....	24
2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม.....	28
อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจ ทั้ง 6 ด้าน	
3 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	29
และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
4 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	30
และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการ	
5 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	31
และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านการอภัยภัย และความสนใจของ เจ้าหน้าที่	
6 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	32
และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์	
7 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	33
และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ	
8 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	34
และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่าย	
9 ผลคะแนนการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ.....	47
10 ตารางหาค่าความเชื่อมั่น.....	54

บทที่ 1

บทนำ

1.ความเป็นมาและความสำคัญ

ชนชาติไทยมีประวัติอันยาวนานที่ผืนแผ่นดินสยามแห่งนี้ เรื่องราวในอดีตที่เล่าขานสืบต่อกันมาบางครั้งอาจขาดการเชื่อมโยง จึงทำให้คนรุ่นใหม่มีความสับสนในการเรียนรู้ประวัติศาสตร์จนอาจขาดความเชื่อมั่นในความสามารถของบรรพบุรุษไทยที่ได้หล่อหลอมวิถีชีวิตของคนไทยให้พัฒนาเป็นวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ของชนชาติไทยในไทยในปัจจุบัน เช่น สถาปัตยกรรมแบบไทย ดนตรีไทย และขนบธรรมเนียมประเพณีไทย เป็นต้น ด้วยจุดอ่อน ทางความนึกคิดดังกล่าวทำให้คนไทยเปิดรับวัฒนธรรมของชาติอื่นโดยง่ายและรวดเร็ว เช่น ความนิยมบริโภคด้านวัตถุและเทคโนโลยีสมัยใหม่อย่างฟุ่มเฟือยวัฒนธรรมการดูแลสุขภาพแบบไทยในอดีต เป็นเรื่องหนึ่งที่ถูกละเลยมองข้ามไปจนกลายเป็นเรื่องล้าสมัย ไม่เกิดความภาคภูมิใจ โดยจะเห็นได้จากประชาชนนิยมดูแลรักษาพยาบาลตามแบบตะวันตกหรือการแพทย์แผนปัจจุบัน มากกว่าการแพทย์แผนไทย ซึ่งจะใช้จ่ายสมุนไพรแบบดั้งเดิมร่วมกับวิถีธรรมชาติอื่น ๆ เช่น นวด ประคบ อบ เป็นต้น การที่ปลูกจิตใต้สำนึกของคนในชาติได้ ต้องทบทวนแนวทางและตรวจสอบความผิดพลาด หรือปรับปรุงแก้ไขการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ซึ่งต้องอาศัยการเรียนรู้เรื่องราวในอดีตและวิเคราะห์เพื่ออนาคต การศึกษาองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยจึงจำเป็นต้องศึกษาประวัติศาสตร์และ วิวัฒนาการของการแพทย์แผนไทยในอดีต เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมกับปัจจุบัน(เพ็ญญา ทรัพย์เจริญ สถาบันการแพทย์แผนไทย : 6)

การแพทย์แผนไทยเป็นภูมิปัญญาอันล้ำค่าของคนไทย ที่ได้ช่วยเหลือคนไทยมาช้านาน แต่ได้ลดความสำคัญไปเป็นร้อยปีแล้ว โดยเรารับการแพทย์ตะวันตกหรือแพทย์แผนใหม่มาใช้อย่างเต็มที่ ทั้งที่การแพทย์แผนไทยยังมีคุณประโยชน์อยู่มาก และยังเป็นสิ่งที่พึ่งพาสำหรับชาวชนบท และยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี ประกอบกับเป็นพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงให้ฟื้นฟูการแพทย์แผนไทยและสมุนไพรมาใช้อย่างกว้างขวาง (สถาบันการแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุข : 6) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมไทยในปัจจุบันเป็นผลให้ประชาชนต้องมีการปรับตัวตามไปด้วยในทุกๆด้าน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ และการทำงานของประชาชน ในยุคที่มีการแข่งขัน ก่อให้เกิดภาวะเครียด เป็นผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต

อีกทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิตนั้นเป็นสิ่งในการดำรงชีวิต หากประชาชนมีปัญหาทางด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต จะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศ เช่น ด้านสังคม การเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ ทางรัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว จึงได้มีการพัฒนาทางระบบสุขภาพเพื่อหาแนวทางการบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการประคับประคองระบบเศรษฐกิจให้เข้าหลักเศรษฐกิจแบบพอเพียง ดังพระราชดำริ ของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 (พ.ศ.2545-พ.ศ.2549) โดยใช้เป็นเป้าหมายการพัฒนาแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ใน “ข้อ 5.9 การสนับสนุน การพัฒนาศักยภาพทางปัญญาของระบบสุขภาพ โดยเน้นการแพทย์แผนไทย สมุนไพร และการแพทย์ทางเลือกทั้งจากภูมิปัญญาไทยและสากล” ซึ่งทุกโรงพยาบาลก็ได้มีการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว และทางโรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ได้ตระหนักถึงความสำคัญและเห็นคุณค่าของการแพทย์แผนไทย โดยได้นำเอาระบบการแพทย์แผนไทย เข้าผสมผสานกับการแพทย์แผนปัจจุบัน ในระบบบริการการรักษาผู้ป่วยขึ้นในโรงพยาบาลซึ่งได้ดำเนินการมาเป็นเวลา 10 ปี จากผลการดำเนินการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลบางกระทุ่ม ย้อนหลัง 5 ปี ตามปีงบประมาณ 2545-2549 พบว่ามีจำนวนผู้เข้ารับบริการเฉลี่ยมากกว่าหนึ่งหมื่นรายต่อปี (5,983 ราย, 11,719 ราย, 14,900ราย, 13,175ราย, 9,386 รายตามลำดับ) และมีการพัฒนาสวนสมุนไพรมากขึ้น เริ่มจากปี 2545 ปลูก 280 ชนิด ปี 2546 ปลูก 300 ชนิด ปี 2547 ปลูก 350 ชนิด ปี 2548 ปลูก 384 ชนิด และในปี 2549 ปลูก 390 ชนิด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการบริการแพทย์แผนไทยมีความแพร่หลายมากขึ้น มีประสิทธิภาพทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและใช้เป็นทางเลือกในการตัดสินใจการรักษาอาการเจ็บป่วย (อัครยาชัย คงเดช : 2546) เนื่องจากโรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก มีจำนวนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ คณะผู้ศึกษาจึงสนใจและเห็นว่า ความพึงพอใจในการรับบริการแพทย์แผนไทยเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการเข้ารับบริการแพทย์แผนไทยในปัจจุบัน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับสถานบริการ ทั้งที่ให้บริการแพทย์แผนไทยอยู่ในปัจจุบัน และสถานบริการที่กำลังมีแนวคิดในการพัฒนาการแพทย์แผนไทยซึ่งจะส่งผลให้บรรลุเป้าหมายแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ นั่นคือ ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ ให้เป็นประชาชนที่มีคุณภาพในการพัฒนาประเทศต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 6 ด้าน

- คือ
- ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
 - ด้านการบริการ
 - ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
 - ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์
 - ด้านคุณภาพของบริการ
 - ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. สมมติฐานในการวิจัย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 19-23 มีนาคม 2550 รวมระยะเวลา 5 วัน

5. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความหมายคำศัพท์ที่สำคัญไว้ดังนี้ คือ

1. **ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการด้านแพทย์แผนไทย ที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

2. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนผู้มารับบริการที่ได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยด้านต่างๆจนกระทั่งคลายความเครียดลงหรือหมดไป ที่มีต่อบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย ใน 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ ด้านการบริการ ด้านอภัยภัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

3. **คลินิกแพทย์แผนไทย** หมายถึง สถานพยาบาลของโรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก มีที่ทำการอยู่ในโรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งให้บริการในด้านต่างๆ เช่น จ่ายยาสมุนไพร นวดแผนไทย ประคบสมุนไพร อบสมุนไพร เปิดทำการทุกวันในเวลา 08.30น. – 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น

4. **สิทธิประโยชน์ในการรับบริการ** หมายถึง การมีหรือไม่มีสิทธิในการเบิกเงินค่ารับบริการคืนหรือสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

- 1) มีสิทธิ ได้แก่ สิทธิข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ
- 2) ไม่มีสิทธิ ต้องจ่ายเงินค่าบริการด้วยตนเอง

5. นิยามความพึงพอใจในแต่ละด้าน

คุณภาพของงาน หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจนเกิดความพอใจ ในบริการโดยรวมที่ได้รับ หรือการให้บริการในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสมระหว่างผู้รับบริการกับระบบของการให้บริการสุขภาพ(พิน คงพูน: 2549) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. **ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ**แยกออกเป็น ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น

- 1.1 การได้รับบริการตามลำดับก่อน-หลัง
- 1.2 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
- 1.3 การได้รับความดูแล เมื่อมีความต้องการ

1.4 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ

1.5 ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

2. ความพึงพอใจต่อการบริการ (Co-ordination) แยกออกเป็น

2.1 ผู้รับบริการได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการ

2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้รับบริการ (Holistic) ทั้งร่างกาย จิตใจ

สังคม และจิตวิญญาณ

2.3 มีการติดตามผลการรักษา รวมถึงการสอบถามรายละเอียดต่างๆ

2.4 สามารถหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่ผู้ให้บริการมีไว้บริการ

3. ความพึงพอใจต่ออภัยาคัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอภัยาคัยที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและการแสดงออก การซักถาม รวมไปถึงการแต่งกายของเจ้าหน้าที่

4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ได้แก่ ความมั่นคง เหมาะสมของอาคารสถานที่ รวมถึงการจัดสิ่งแวดล้อมรอบๆอาคารสถานที่

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพการดูแลทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับในทัศนคติต่อโรงพยาบาล (สัมฤทธิ์ เจริญรักษ์ฤกษ์ : 2543) และการยอมรับลักษณะของการให้บริการ (Acceptability) รวมถึงความรู้สึกของผู้มารับบริการที่ได้รับการดูแลเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยด้านต่างๆ และรวมไปถึงการยอมรับในความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยและการให้บริการของเจ้าหน้าที่

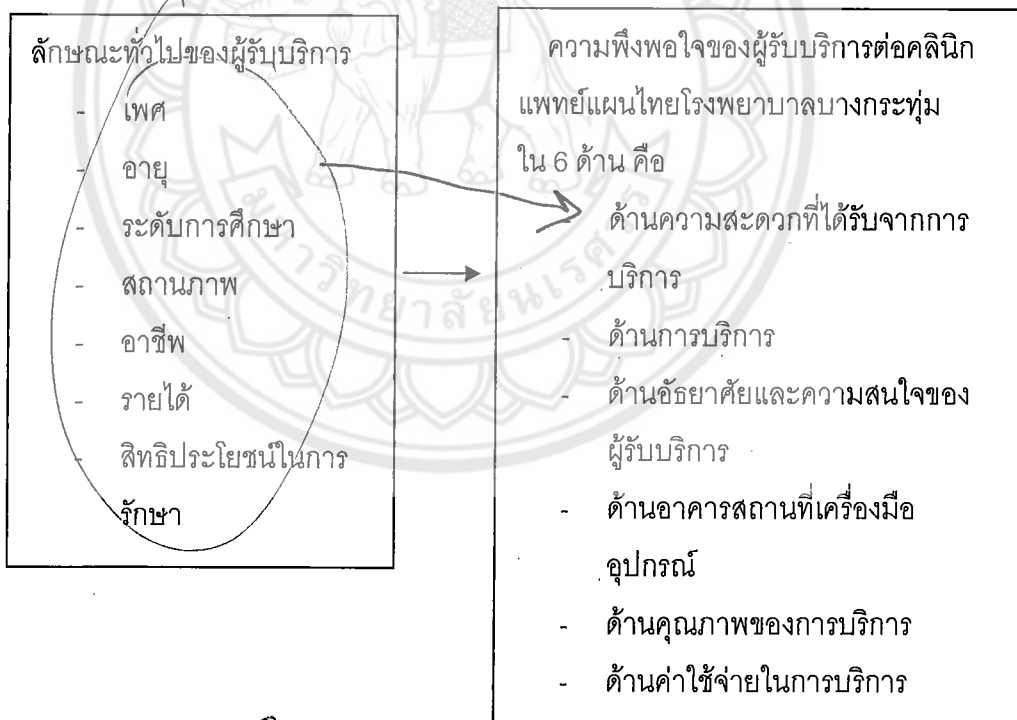
6. ความพึงพอใจต่อการใช้จ่าย (Out of packet Cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้รับบริการต้องจ่ายให้กับบริการ (ธวัชชัย วัฒนานนกิจ : 2543)

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนแนวความคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการของสถานพยาบาลต่างๆ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสามารถวัดได้จาก 6 องค์ประกอบ คือความสะอาดสบายที่ได้รับจากการบริการ การบริการ อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ อาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจจะมีความสัมพันธ์กับลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพอาชีพ รายได้ และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ สรุปได้ตามกรอบแนวคิด ดังแสดงในภาพ

ตัวแปรอิสระ / ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



26 ๖๐

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประกอบด้วย

- 1.ทฤษฎีเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย
- 2.ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ทฤษฎีเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคลินิกแพทย์แผนไทย

คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ตั้งอยู่เลขที่ 100 หมู่ 11 ตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก อยู่ห่างจากตัวเมืองพิษณุโลก 40 กิโลเมตร เปิดให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2529 เป็นต้นมา ให้บริการในด้านต่างๆ เช่น นวด อบ ประคบสมุนไพร จำหน่ายยาสมุนไพร ตรวจรักษาโรคตามทฤษฎีแพทย์แผนไทย เป็นต้น โดยให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.30 น. - 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ผู้ให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย เกษัชกร 1 คน แพทย์อายุรเวท 1 คน และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม 3 คน การให้บริการทุกขั้นตอนจะเสร็จสิ้นภายในคลินิกแพทย์แผนไทย ที่เดียว (One stop service) ตั้งแต่การยื่นและทำบัตรผู้รับบริการ การรับบริการด้านการแพทย์ไทย รับเงิน จ่ายเงิน รับใบเสร็จ และให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน

2.ทฤษฎีความพึงพอใจ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ ในความหมายตามพจนานุกรม ด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุขเมื่อความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนอง(Wolman,1975) และในความหมายตามพจนานุกรม ด้านจิตวิทยา กล่าวว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายใดๆ หรือภาพสุดท้าย ของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จโดยแรงกระตุ้นของวัตถุประสงค์ของความรู้สึกนั้น(Drever,1964)

สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการของตนเองได้รับการตอบสนอง

ในการศึกษาวิจัยถึงความพอใจของ Aday และ Anderson (1981) ได้เสนอว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการจะประกอบด้วยตัวชี้วัด 6 ประเภทด้วยกัน คือ

- 1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่รอคอยรับบริการ การได้รับบริการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ
- 2.ความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง ผู้ให้บริการสนใจสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจ และผู้ให้บริการติดตามผลดูแลรักษา
- 3.ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย และความสนใจ ความเป็นกันเอง ความห่วงใยของผู้ให้บริการ
- 4.ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย และข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา เช่น การปฏิบัติตน การใช้ยา เป็นต้น
- 5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลรักษาทั้งหมดที่ได้รับจากสถานบริการตามความรู้สึกของผู้รับบริการ
- 6.ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ผู้รับบริการจ่ายให้สถานบริการในการเข้ารับการรักษา ไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้รับบริการ ของญาติหรือค่าเสียเวลาของผู้รับบริการ เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2538 กระทรวงสาธารณสุข (2538) มีนโยบายดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงระบบบริการสาธารณสุข และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการของสถานพยาบาลเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและความศรัทธา

โดยตัวชี้วัดประกอบด้วย

1. การต้อนรับเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ในสถานบริการ
2. การรักษาของแพทย์ผู้ตรวจโรค
3. ขั้นตอนการตรวจ และบริการต่างๆ
4. สถานที่สะอาดไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ทั้งภายในและภายนอกอาคาร

จะเห็นได้ว่า ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของ Aday และ Anderson และของกระทรวงสาธารณสุข มีความสอดคล้องกันหลายด้าน ดังนี้ ตัวชี้วัดที่ 1 ของกระทรวงสาธารณสุข คือ การต้อนรับที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ในสถานบริการ จะสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 3 ของ Aday และ Anderson คือ อธิษาศัย ความสนใจ ความเป็นกันเอง และ ความห่วงใยของ ผู้ให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2 กระทรวงสาธารณสุข คือ การรักษาของแพทย์ผู้ตรวจโรคจะสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 4 และ 5 ของ Aday และ Anderson คือ ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และคุณภาพของการบริการ ตัวชี้วัดที่ 3 ของกระทรวงสาธารณสุข คือ ขั้นตอนการตรวจ และบริการต่างๆ จะสอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ 2 ของ Aday และ Anderson การประสานงานบริการ และตัวชี้วัดที่ 4 ของกระทรวงสาธารณสุข คือ สถานที่สะอาดไม่มีกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ทั้งภายใน และภายนอกอาคาร หากนำมาเทียบเคียงกับตัวชี้วัดตามแนวคิดของ Aday และ Anderson น่าจะเทียบได้ในบางส่วนของตัวชี้วัดที่ 1 คือ ความสะดวกสบายที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งครอบคลุมถึง ความสะดวกสบายที่ได้รับจากสถานบริการ ความสะอาด ใ่อ่าของสถานบริการ และอาจเทียบ ได้ว่าความสะอาดเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพบริการตามตัวชี้วัดที่ 6

นอกจากนั้น Aday และ Anderson (1975) ได้เสนอถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยนำ (Predisposing Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร เช่น อายุ เพศ ปัจจัยโครงสร้างทางสังคม เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย เป็นต้น

2. ปัจจัยสนับสนุน (Enabling Factor) เป็นปัจจัยที่สนับสนุนหรือเกื้อกูลให้บุคคลสามารถไปใช้บริการได้ ปัจจัยด้านนี้ ได้แก่ รายได้ หรือ ทรัพยากรของครอบครัว และแหล่งบริการที่จัดไว้ในชุมชน ที่ผู้รับบริการจะไปใช้บริการได้เมื่อต้องการ

3.ปัจจัยความต้องการด้านสุขภาพ (Need For Health Service) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าการเจ็บป่วยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และเมื่อเจ็บป่วยแล้วจะต้องให้ความสำคัญ ต่อการเลือกใช้บริการที่เหมาะสมด้วย ปัจจัยด้านนี้ได้แก่ การรับรู้ด้านสุขภาพ และการประเมินการเจ็บป่วยจากแนวคิดเชิงทฤษฎีและแนวนโยบายที่กล่าวมาข้างต้น การศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะยึดแนวของ Aday และ Anderson เป็นหลักเพราะมีประเด็นครบถ้วนครอบคลุมถึงแนวนโยบายทั้ง 4 ประการของกระทรวงสาธารณสุขด้วย

3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 เพศกับความพึงพอใจ

เพศหญิงกับเพศชายมีความแตกต่างกันทั้งทางชีวภาพและสถานภาพทางสังคม การขัดเกลาทางสังคม(Socialization) ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อเพศหญิงและเพศชายก็แตกต่างกัน ทำให้เพศหญิงและเพศชายมีความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ค่านิยม การรับรู้ ทักษะคิด อารมณ์ และพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ในสังคมไทยผู้หญิงจะถูกขัดเกลาและคาดหวังให้เป็นผู้ตามมากกว่าเป็นผู้นำ เป็นแม่บ้าน ดูแลปรนนิบัติครอบครัว อ่านหนังสือง่ายอดทน ซึ่งต่างจากเพศชายซึ่งถูกอบรมและคาดหวังในลักษณะนี้น้อยกว่าหรือตรงกันข้าม ดังนั้นความแตกต่างทางเพศของบุคคลน่าจะมีผลทำให้ความพึงพอใจของเพศหญิง และเพศชายมีความแตกต่างกัน ซึ่งงานวิจัยหลายเรื่องสนับสนุนสมมติฐานนี้ กล่าวคือ จากการศึกษาของ วิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล (2543) พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิงที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลรามาริบัติดีมีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของ ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์และสมร บุญผดุง (2547) พบว่าเพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในทางตรงกันข้าม มีผลศึกษาหลายเรื่อง ที่พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการได้แก่ การศึกษาในผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลสมุทรสาครของเกสร กิจเพิ่มพูน(2540) และการศึกษาความพึงพอใจ และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร ของ วันดี เจียมจิตศิริพงษ์(2542) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระราชตะพานหินจังหวัดพิจิตร ของนันท์วัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ (2546) การศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ของเบญญา ลวกไธสง (2541) และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยใน

โรงพยาบาลสุโขทัย ของสุรียลักษณ์ จักรวัฒนา และคณะ (2545) นอกจากนั้น จากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรักของอารมณี อินทรเจียว และวนิดา ปรียาศักดิ์ (2548) พบว่าเพศหญิงและเพศชายมีความพึงพอใจต่อการรับบริการของโรงพยาบาลบางรักไม่แตกต่างกัน

สรุปจากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการในงานวิจัยหลายเรื่องในอดีต พบในหลายลักษณะ คือ

1. เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการมากกว่าเพศชาย
2. เพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการไม่แตกต่างกัน
3. เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการ
4. เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของสถานบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านเพศว่ามีความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้หรือไม่

3.2 อายุกับความพึงพอใจ

อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความสามารถแตกต่างกันในเรื่องวุฒิภาวะด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ดังนั้น คาดว่าบุคคลในแต่ละวัยจะมีความพึงพอใจหรือความรู้สึก ความคาดหวัง ความคิดเห็นและทัศนคติสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตอบสนองความต้องการแตกต่างกันออกไป ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามธิบดีของ วิภา ดุรงค์ พิเศษสุกุล(2545) พบว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเฉพาะกรณีของพรพรรณ ใฝ่กระโทก (2549) และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานีของ ศิริพันธ์ เวชสิทธิ์ ละคณะ(2542) แต่มีผลการศึกษาหลายเรื่องที่ได้ข้อสรุปในทางตรงกันข้าม เช่น การศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมอนามัยชุมชนแออัดเขตกรุงเทพมหานครของ สดสวย คุณานุวัฒน์ (2540) พบว่าหญิงที่อายุน้อย กว่าจะมีความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐศึกษากรณีจังหวัด นครสวรรค์ ของ ปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2545) พบว่าผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

นอกจากนั้นมิจงานวิจัยหลายเรื่องที่ศึกษาพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

ต่อการบริการของสถานบริการ เช่น การศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ของเกสรกิจเพิ่มพูน (2543) การศึกษาวิจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครของ วันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหินของ นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ (2542) และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร กับความพึงพอใจของสตรีมีครรภ์ต่อการบริการฝากครรภ์ที่โรงพยาบาลแม่และเด็ก ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ เขต 1 บางเขน กรุงเทพมหานคร ของศิริลักษณ์ อมรสิน(2545) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ของปรียา ครามะคำ (2548) ซึ่งต่างล้วนพบว่า อายุของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์ของ เบญญา ลวกโรสง (2541) พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน แต่จากการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการด้านการศึกษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ของศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และสมร บุญผดุง (2542) พบว่าอายุของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ

จากการศึกษาดังกล่าว จะพบว่าอายุของผู้รับบริการมีทั้งมีความสัมพันธ์และไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ และมีบางส่วนที่พบว่าอายุที่ต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการบริการต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระทุ่มหรือไม่

3.3 ระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

ระดับการศึกษาเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่คาดว่าจะมีผลความต้องการบริการสุขภาพการมีความรู้จะทำให้มีความคาดหวังว่าจะได้รับการโดยถูกวิธีและถูกหลักวิชาการ ซึ่งความคาดหวังเช่นนั้น จะทำให้ผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสาเหตุความเจ็บป่วย ความรุนแรง และแผนการดูแลรักษาของผู้ให้บริการนอกจากนี้การศึกษาจะเป็นตัวแบ่งระดับขั้นหรือเกียรติหรือศักดิ์ศรีของบุคคลเมื่อต้องเข้ารับบริการดูแลสุขภาพความเจ็บป่วยในสถานบริการจึงมีความคาดหวังว่าตนจะต้องได้รับการอย่างสมศักดิ์ศรี ดังนั้นเมื่อผู้รับบริการมีระดับการศึกษาในอดีตที่ผ่านมา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูง

กว่า เช่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลที่มีการศึกษาสูงกว่า เช่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่นของ อัมพร เจริญชัย (2541) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถีของพรพรรณ ไฝ่กระโทก (2549) และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ศึกษากรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของรัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2545) ซึ่งได้ข้อสรุปรวมเหตุผลที่ใกล้เคียงกัน คือ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่มากเพื่อให้สมฐานะสมศักดิ์ศรี ขณะที่ผู้มีการศึกษาต่ำกว่าเมื่อไปรับบริการจะไม่ค่อยสนใจในรายละเอียด จุกจิกมากนักทำให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรัก ของอารมณี อินทรเจิว และวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541) พบว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนั้น มีผลกระทบจากการศึกษาที่พบว่า ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการ ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ของเกสร กิจเพิ่มพูน(2543) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ของวันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ของนันท์วัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และ คณะ(2542)และ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการของโรงพยาบาลของจังหวัดนครสวรรค์ ของปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2542) โดยมีเหตุผลเพราะว่า การบริการของโรงพยาบาลยังไม่ดีพอสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ของ ปรีญา ความะคำ (2548) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย ของสุรีย์ลักษณ์ จักรวัฒนาและคณะ (2541) และการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ของเบญญา ลวกโรสง (2541) ซึ่งต่างล้วนพบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของผู้รับบริการแต่จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของ ศุภชัย คุณารัตน์พุกษ์ และสมร บุญผดุง(2542) พบว่าระดับระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

นอกจากนั้นก็มีผลจากการศึกษาที่พบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสถานบริการจากผลการศึกษาที่กล่าวมา จะพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีทั้งมีความสัมพันธ์ และไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ส่วนมากจะมีความสัมพันธ์ และส่วนมากพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีผลทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระทุ่มหรือไม่

3.4 อาชีพกับความพึงพอใจ

อาชีพกับความพึงพอใจอาชีพเป็นปัจจัยบ่งชี้ทางสังคมที่ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องการเลือกใช้บริการสุขภาพ สาเหตุหนึ่งเกิดจากผู้ที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีข้อจำกัดด้านสวัสดิการการหรือสิทธิประโยชน์ในการรับบริการที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการสามารถเบิกเงินคินได้ หรือความแตกต่างกันในเรื่องอื่น ๆ ได้แก่การใช้เวลาในแต่ละวัน บางอาชีพมีเวลาทำงานที่แน่นอน เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทห้างร้านต่างๆ เป็นต้นหรืออาชีพค้าขาย ช่วงเวลาของการประกอบอาชีพมีความสำคัญมากหากการให้บริการสุขภาพกระทบกระเทือนต่อเวลางานของพวกเขาเหล่านั้นมากจะส่งผลความพึงพอใจต่อการบริการในขณะที่บางอาชีพหากอยู่ในช่วงว่างงานอาจจะไม่รู้สึกรู้สึกว่าสูญเสียเวลา เช่น ชาวไร่ ชาวนา ซึ่งล้วนมีผลต่อการความพึงพอใจต่อการบริการทั้งสิ้น จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลของจังหวัดนครสวรรค์ ของปิยะวรรณ ประคุณคงชัย (2543) พบว่าผู้ป่วยที่มีอาชีพเกษตรกรรม แม่บ้านและกลุ่มที่ว่างงานจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยที่มีอาชีพรับราชการ เนื่องจากผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เมื่อมารับบริการจะไม่คำนึงถึงค่าสูญเสียเวลา ค่าสูญเสียรายได้ และค่าสูญเสียโอกาสอื่นๆ สำหรับกลุ่มแม่บ้านและผู้ว่างงานอาจจะไม่มีภารกิจงานบ้านหรืองานอื่นในช่วงเวลานั้น และจากการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย ของสุวีลักษณ์ จักรวัฒนา และคณะ (2541) พบว่า ผู้ป่วยในที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปของศุภชัย คุณารัตนพฤษ และสมร บุญผดุง(2542) และการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของ

โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ของเบญญา ลวกไธสง (2541) พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในขณะที่ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ของวันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) และผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรีของปรียา ครามะคำ (2548) ล้วนพบว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล

จากผลการศึกษาถึงอาชีพกับความพึงพอใจในงานวิจัยที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าข้อสรุปมีทั้งสอดคล้องกันและ ไม่สอดคล้องกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยด้านอาชีพที่แบ่งกลุ่มแตกต่างกันออกไปนั้น ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระทุ่มหรือไม่

3.5 รายได้กับความพึงพอใจ

รายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดสถานภาพเศรษฐกิจของบุคคลและกำหนดโอกาสทางสังคม ด้วยเช่น โอกาสทางด้านความต้องการและความสามารถในการแสวงหาบริการสุขภาพ (Health Seek Behaviro) ผู้ที่มีเงินหรือรายได้สูงจึงมีโอกาส ในการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อย ผู้ที่มีรายได้สูงจะคาดหวังถึงคุณภาพของสินค้าและบริการทางสุขภาพที่ดีเพื่อให้สมกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ผู้ที่มีรายได้สูงมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแหล่งบริการจนกว่าจะพบแหล่งบริการที่ตนเองมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อยกว่าโอกาสต่างๆ ก็จะถูกจำกัดและมักจะเลือกใช้บริการสุขภาพจากสถานพยาบาลของรัฐ เพราะราคาถูกกว่าเอกชน และความคาดหวังถึงคุณภาพสินค้าและบริการอาจจะไม่สูงนัก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้ที่มีรายได้ต่างกันน่าจะแตกต่าง ผลจากการศึกษาในผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถีของพรพรรณ ไฝกระโทก(2549) และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลจังหวัดนครสวรรค์ ของปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2543) พบว่า ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงกว่า ในทางตรงกันข้าม ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ของวันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548)พบว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า และผลจากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจ ในรายงานการศึกษาวิจัยหลายเรื่องได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับ

บริการที่โรงพยาบาลรามกิติบัติ ของวิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล(2545) การศึกษารูานะทางสังคมเศรษฐกิจ และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ของสุภาพร วงศ์จันทร์(2541) การศึกษาในสตรีที่มาฝากครรภ์ในโรงพยาบาลแม่และเด็ก ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 1 โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์ ของเบญญา ลวกไธสง (2541) ล้วนพบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลแต่จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ของศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และสมร บุญผดุง (2542) กลับพบว่า ระดับรายได้ของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล

ผลจากการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็นว่ายังไม่สามารถสรุปลงไปอย่างชัดเจนได้ว่าผู้มีรายได้สูงมีความพึงพอใจต่อการบริการสุขภาพมากกว่าหรือน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ และไม่สามารถสรุปได้ว่าระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการหรือไม่

ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาว่าปัจจัยด้านรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่มหรือไม่

3.6 สิทธิประโยชน์ในการรับบริการกับความพึงพอใจ

การมีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ เป็นตัวกำหนดหรือปัจจัยสนับสนุนที่บุคคลหรือครอบครัวได้รับทำให้สามารถเลือกใช้หรือไม่เลือกใช้บริการจากสถานบริการสุขภาพ เช่น ผู้ที่มีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการซึ่งเป็นสวัสดิการของข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจภายหลังจากรับบริการแล้วสามารถเบิกเงินคืนได้ น่าจะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกับผู้ที่ไม่ได้สิทธิประโยชน์ในการรับบริการซึ่งต้องจ่ายเงินค่าบริการด้วยตนเอง แต่จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรของขวัญเมือง เย็นบุญธรรม และคณะ (2541) พบว่าผู้มารับบริการกลุ่มที่มีสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกันและจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ของเบญญา ลวกไธสง (2541) พบว่า สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน

ดังนั้นผู้วิจัยยังคงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยด้านการมีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการว่า ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ม อำเภอบางกระทู้ม จังหวัดพิษณุโลกหรือไม่



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 รูปแบบที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และเก็บข้อมูลโดยวิธีภาพตัดขวาง โดยการใช้แบบสอบถามจากผู้ที่มีมารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม ตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนและรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม ตำบลไผ่ล้อม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในเดือน มีนาคม 2549 จำนวน 613 คน (คัดเลือกจากรายชื่อของผู้ที่มีมารับบริการทั้งหมดในเดือน มีนาคม 2549 โดยรายชื่อต้องเป็นคนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอบางกระพุ่มเท่านั้น)

กลุ่มตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) จากผลการสำรวจความพึงพอใจ ผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย ในเดือน มีนาคม 2550 จำนวน 30 คน พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 20 คน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็น ร้อยละ 66.67 ได้ค่าสัดส่วนของตัวแปรในโครงการเท่ากับ 0.67 คณะผู้วิจัยกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จากข้อมูลคำนวณขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

การคำนวณขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

สูตรที่ใช้

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \pi (1 - \pi)}{Z_{\alpha/2}^2 \pi (1 - \pi) + (N - 1) d^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง

N	=	ประชากร
$Z_{\alpha/2}^2$	=	ค่ามาตรฐานภายใต้โค้งปกติซึ่งมีค่าสอดคล้องกับระดับนัยสำคัญที่กำหนด
π	=	ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุด / จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถาม (30 คน)
d	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นในการประเมินค่าสัดส่วน

วิธีคำนวณขนาดตัวอย่าง

$$N = 613, \pi = 0.67, d = 0.05$$

$$= \frac{613 (1.96)^2 (0.67)(1-0.67)}{(1.96)^2 (0.67)(1-0.67) + (613-1)(0.05)^2}$$

$$= \frac{520.67}{0.849 + 1.575}$$

$$= \frac{520.67}{2.424}$$

$$= 214.79$$

$$= 215$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 214.79 หรือเท่ากับ 215 ราย จากประชากรทั้งหมด 613 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยการสุ่มรายชื่อผู้รับบริการจำนวน 613 ขึ้น ด้วยวิธีเลือกหยิบทีละชิ้นแบบไม่ใส่คืน และทำการสุ่มให้ครบตามจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 215 ขึ้น

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ส่วน

คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 26 ข้อ

แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ คือ

- | | | |
|--|------------------|-----------------|
| 1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ | จำนวนคำถาม 4 ข้อ | คือ ข้อ 1 - 4 |
| 2. ด้านการบริการ | จำนวนคำถาม 4 ข้อ | คือ ข้อ 5 - 8 |
| 3. ด้านอัยยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ | จำนวนคำถาม 4 ข้อ | คือ ข้อ 9 - 12 |
| 4. ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ | จำนวนคำถาม 4 ข้อ | คือ ข้อ 13 - 16 |
| 5. ด้านคุณภาพของการบริการ | จำนวนคำถาม 6 ข้อ | คือ ข้อ 17 - 22 |
| 6. ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย | จำนวนคำถาม 4 ข้อ | คือ ข้อ 23 - 26 |

ข้อคำถามในส่วนที่ 2 นี้ เป็นแบบวัดระดับความพึงพอใจ กำหนดตัวเลือกตอบเป็น 3 ตัวเลือก คือ

- | | | |
|----------------|-----------|-------|
| 1. พอดีมาก | มีคะแนน 3 | คะแนน |
| 2. พอดีปานกลาง | มีคะแนน 2 | คะแนน |
| 3. พอดีน้อย | มีคะแนน 1 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลผล

ด้านความสะอาด ด้านการบริการ ด้านอัยยาศัย และความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ ด้านความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของการบริการ ใช้เกณฑ์การแบ่งคะแนนของ ดำรงศั ทิพย์โยธา โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งการแปลผลระดับความพึงพอใจมาก ปานกลาง และน้อย ได้มาจากสูตร

$$\bar{X} + SD$$

$$\bar{X} \pm SD$$

$$\bar{X} - SD$$

การแปลผล	ระดับคะแนน ด้านที่ 1,2,3,4 และ 6	ระดับคะแนน ด้านที่ 5
ความพึงพอใจระดับมาก	> 12.329	> 18.162
ความพึงพอใจระดับปานกลาง	9.311-12.329	14.238 -18.162
ความพึงพอใจระดับน้อย	< 9.311	< 14.238

วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาเนื้อหาหลักวิชาการด้านการแพทย์แผนไทย รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมใน ประเด็นที่ต้องการศึกษา
2. กำหนดข้อมูลและตัวชี้วัด โดยทำการศึกษาถึงตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อกำหนดข้อมูลที่ต้องการเก็บ กำหนดตัวชี้วัดและระดับการวัดของตัวแปร เหล่านั้น
3. กำหนดชนิด และรูปแบบคำถาม แบบสอบถามครั้งนี้ ในส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ สำหรับส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ใช้แบบ เลือกตอบ 1 ตัวเลือก จาก 5 ตัวเลือก
4. เขียนข้อคำถาม ทำการร่างข้อคำถามแต่ละข้อตามตัวชี้วัด แต่ละตัว ตามรูปแบบที่กำหนด
5. เรียงข้อคำถาม จัดรูปแบบเรียงข้อคำถามและจัดรูปแบบ นำข้อคำถามแต่ละข้อที่ร่างไว้ มาจัดเรียงกัน วางรูปแบบการเรียงลำดับให้ดูง่ายและสะดวกต่อการตอบ พร้อมทั้งมีคำชี้แจง วัตถุประสงค์ และการตอบไว้ในแบบสอบถามแผ่นแรกอย่างครบถ้วน
6. ตรวจสอบแก้ไขขั้นต้น อาจารย์ที่ปรึกษาได้ช่วยตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อดูสำนวน ประโยคที่ใช้ ความชัดเจนของคำถามหรือคำอธิบาย ประโยชน์ของคำถาม ความครบถ้วนของ ข้อมูล ที่จะได้จากคำถามแต่ละข้อ รวมทั้งความหมายและการตีความหมายของคำถาม
7. ปรับปรุงแบบสอบถาม นำข้อคิดเห็นที่ได้มาสรุปและนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถาม
8. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ โดยทดลองกับผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 ชุด ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงเป็นเวลา 5 วัน
9. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดสอบหาความเที่ยง (Reliability) เฉพาะในส่วนของความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยง = 0.77 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเที่ยงสูง สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้
10. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบและให้คำแนะนำ

1.การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) คณะผู้ศึกษานำเครื่องมือสร้าง ขึ้นมาตรวจสอบโดยการให้ผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 5 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย เกสัชกร 2 ท่าน พยาบาลวิชาชีพ 2 ท่าน และนักวิชาการสาธารณสุข 1 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ ความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ คำจำกัดความของสิ่งที่ต้องการวัดในเครื่องมือ ซึ่งได้ค่าความสอดคล้อง (Index of concurrence) ของแบบสอบถาม คือ

- แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 0.75
- แบบสอบถามที่ใช้ตอบข้อมูลทั่วไป มีค่าความสอดคล้อง เท่ากับ 1

คณะผู้วิจัยทำการปรับปรุงเครื่องมือตามข้อเสนอของผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์และไปทดสอบเครื่อง (Try Out) กับผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ม อำเภอบางกระทู้ม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คนและนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.การหาความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบทดสอบไปทดสอบใช้ (Try Out) กับผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ม อำเภอบางกระทู้ม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้ไปหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสถิติครอนบาส (Cronbach) ใช้วัดคุณภาพของเครื่องมือสำหรับสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ม อำเภอบางกระทู้ม จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.77 (วิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก) ซึ่งค่าที่ได้มากกว่า 0.7 แสดงว่า เครื่องมือมีคุณภาพสามารถนำมาใช้ได้

$$\text{สูตร} \quad \alpha = \frac{k-1}{k} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

เมื่อ

α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อ

$\sum Si^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.6 ขั้นตอนดำเนินการและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชุมกลุ่มตั้งหัวข้อ ปัญหางานที่วิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาจัดทำแผนปฏิบัติการ ศึกษาเอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเครื่องมือต่าง ๆ กำหนดสถานที่ กลุ่มประชาชนที่จะทำการวิจัยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อชี้แจงรายละเอียด วัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยคณะวิจัย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ 19 - 23 มีนาคม 2550

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

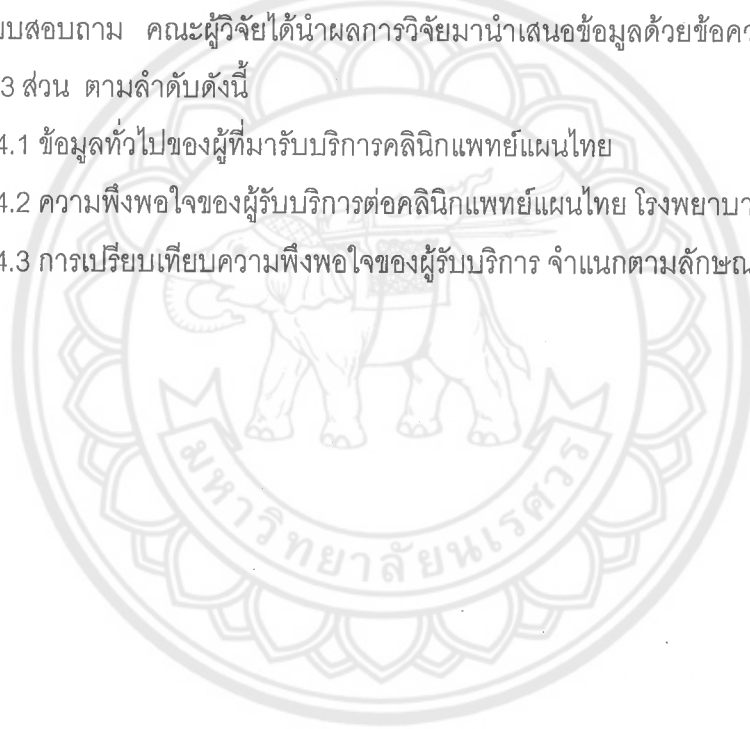
หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ครบจำนวนนำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องและนำข้อมูลมาจัดระเบียบ เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ สถิติพรรณนา (Description statistics) บรรยายให้ทราบลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ นำเสนอในรูปแบบตาราง สถิติอนุมาน (Referral statistics) ใช้สถิติ X^2 - test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ อำเภอบางกระทู้ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเก็บรวบรวม ข้อมูลตั้งแต่เดือน มีนาคม 2550 โดยใช้แบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมานำเสนอข้อมูลด้วยข้อความ และตารางประกอบ แบ่งเป็น 3 ส่วน ตามลำดับดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย
- 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้
- 4.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ



4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย จำแนกตามลักษณะทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	88	40.9
หญิง	127	59.1
รวม	215	100
2.อายุ (ปี)		
15-25 ปี	31	14.4
26-35 ปี	66	30.7
36-45 ปี	54	25.1
46-55 ปี	20	9.3
56-59 ปี	24	11.2
60 ปีขึ้นไป	20	9.3
รวม	215	100
3.ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	22	10.2
ประถมศึกษา	27	12.6
มัธยมศึกษา	36	16.7
อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	25	11.6
ปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า	99	46.0
อื่นๆ ระบุ เช่นปริญญาโท	6	2.8
รวม	215	100

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย จำแนกตามลักษณะทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4.สถานภาพ		
โสด	75	34.9
สมรส	126	58.6
หม้าย	3	1.4
หย่า	11	5.1
รวม	215	100
5.อาชีพ		
เกษตรกร	11	5.1
รับจ้าง	21	9.8
ค้าขาย	30	13.9
รับราชการ	98	45.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	26	12.1
พนักงานบริษัทเอกชน	12	5.6
นักเรียน/นักศึกษา	9	4.2
อื่นๆ ระบุ เช่น...แม่บ้าน, เสริมสวย..	8	3.7
รวม	215	100
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	53	24.7
5,000-10,000 บาท	57	26.5
10,001-15,000 บาท	74	34.4
มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป	31	14.4
รวม	215	100

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย จำแนกตามลักษณะทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7.สิทธิในการรับบริการ		
เบิกค่ารักษาพยาบาลได้	107	49.8
เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้	108	50.2
รวม	215	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ที่มีารับบริการได้ทำการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งสิ้น จำนวน 215 คน ผลการวิจัยสรุปตามลักษณะทั่วไป โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ได้ดังนี้คือ

1. เพศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 127 คนและ 88 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 และ 40.9 ตามลำดับ

2. อายุ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปีมากที่สุด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 25.1 อายุ 15-25 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 อายุ 56-59 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 อายุ 46-55 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมา มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระดับประถมศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 ไม่ได้เรียน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และอื่นๆ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

4. สถานภาพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมา มีสถานโสด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 สถานภาพหย่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และสถานภาพหม้าย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

5. อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการมากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 อาชีพรับจ้าง 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 อาชีพเกษตรกร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 นักเรียนนักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอื่นๆ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

6. รายได้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาคือรายได้ 5,000-10,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 53 คิดเป็นร้อยละ 24.7 และรายได้มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ตามลำดับ

7. สิทธิในการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ อยู่ในวงใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 107 คน และ 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 และ 50.2 ตามลำดับ

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

องค์ประกอบ (รายด้าน)	ระดับความพึงพอใจ						รวม
	มาก(> $\bar{X}+SD$)		ปานกลาง(= $\bar{X}+SD$)		น้อย(< $\bar{X}-SD$)		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	0	0	181	84.2	34	15.8	215
2. ด้านการบริการ	0	0	189	87.9	26	12.1	215
3. ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่	0	0	188	87.4	27	12.6	215
4. ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์	0	0	196	91.2	19	8.8	215
5. ด้านคุณภาพการบริการ	1	0.5	170	79.1	44	20.5	215
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	0	0	186	86.5	29	13.5	215

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกความพึงพอใจตามองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการบริการ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ ด้านคุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรับบริการ พบว่า ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 84.2 และ น้อย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ด้านการบริการ มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 และ น้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึง

พอใจ ปานกลาง จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 87.4 และ น้อย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และ น้อย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 ด้านคุณภาพบริการ มีระดับความพึงพอใจมาก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ปานกลาง จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 และ น้อย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ด้านค่าใช้จ่าย มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 และ น้อย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกที่ได้รับ

0.05

ข้อมูลทั่วไป	χ^2 - test	df	P-value	
เพศ	2.216	2	0.137	0.230
อายุ	0.060	2	0.806	0.000
ระดับการศึกษา	0.055	2	0.815	0.001
สถานภาพ	1.516	2	0.218	0.006
อาชีพ	2.236	2	0.135	0.000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.001	2	0.976	0.000
สิทธิในการรับบริการ	0.516	2	0.473	0.000
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ < 0.05				

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบทางสถิติไค - สแควร์ (Chi - square Test) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ ไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกะพุ่ม อำเภอบางกะพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในด้านความสะดวกที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

รองศาสตราจารย์ ดร.วิมลรัตน์ นามศิริ
146 0.1 0.5

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านการบริการ

ข้อมูลทั่วไป	χ^2 - test	df	P-value	
เพศ	3.899	2	0.048 **	0.062
อายุ	0.186	2	0.666	0.038
ระดับการศึกษา	0.055	2	0.815	0.010
สถานภาพ	0.718	2	0.397	0.153
อาชีพ	0.718	2	0.397	0.000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.658	2	0.417	0.000
สิทธิในการรับบริการ	2.886	2	0.089	0.000
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ < 0.05				

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบทางสถิติไค - สแควร์ (Chi - square Test) พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในด้านการบริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลทั่วไป	χ^2 - test	df	P-value	
เพศ	0.737	2	0.391	0.393
อายุ	1.009	2	0.315	0.002
ระดับการศึกษา	1.433	2	0.231	0.005
สถานภาพ	0.063	2	0.802	0.162
อาชีพ	0.001	2	0.973	0.000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.350	2	0.554	0.000
สิทธิในการรับบริการ	0.032	2	0.857	0.002
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ < 0.05				

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบทางสถิติไค - สแควร์ (Chi - square Test) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ม อำเภอบางกระทู้ม จังหวัดพิษณุโลก ในด้านอรรถยาศัย และความสนใจของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์

ข้อมูลทั่วไป	χ^2 - test	df	P-value	
เพศ	1.841	2	0.175	0.249
อายุ	0.364	2	0.546	0.001
ระดับการศึกษา	2.656	2	0.103	0.023
สถานภาพ	0.100	2	0.752	0.082
อาชีพ	0.258	2	0.612	0.000
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.495	2	0.221	0.000
สิทธิในการรับบริการ	0.048	2	0.827	0.000
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ < 0.05				

จากตารางที่ 6 ผลการทดสอบทางสถิติไค - สแควร์ (Chi - square Test) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม อำเภอบางกระพุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ

ข้อมูลทั่วไป	χ^2 - test	df	P-value
เพศ	2.679	2	0.262
อายุ	2.387	2	0.303
ระดับการศึกษา	0.837	2	0.658
สถานภาพ	0.560	2	0.756
อาชีพ	2.321	2	0.313
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	6.603	2	0.037 **
สิทธิในการรับบริการ	3.038	2	0.219
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ < 0.05			

จากตารางที่ 7 ผลการทดสอบทางสถิติไค - สแควร์ (Chi - square Test) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ 0.05

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่าย

ข้อมูลทั่วไป	χ^2 - test	df	P-value
เพศ	0.211	2	0.646
อายุ	0.435	2	0.510
ระดับการศึกษา	0.463	2	0.496
สถานภาพ	0.623	2	0.430
อาชีพ	3.717	2	0.054
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4.942	2	0.026 **
สิทธิในการรับบริการ	0.392	2	0.531
กำหนดค่าระดับนัยสำคัญที่ < 0.05			

จากตารางที่ 8 ผลการทดสอบทางสถิติไค - สแควร์ (Chi - square Test) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

บทที่ 5

บทสรุป

5.1 ความมุ่งหมายของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ด้านการบริการ ด้านอภัยและความสะดวกของผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และหาความสัมพันธ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไป คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ในช่วงเวลาดังตั้งแต่วันที่ 19 – 23 มีนาคม 2550 จำนวน 215 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามซึ่งได้ผ่านการพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความตรงตามเกณฑ์ ความตรงตามโครงสร้าง และการใช้ภาษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา แบบสอบถามทั้งหมดได้ผ่านการทดลองใช้ และในส่วนที่วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการทดสอบหาความเที่ยงโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.77 (วิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก) ผู้ที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมีจำนวน 1 คน ได้ผ่านการชี้แจงวัตถุประสงค์ บทบาทของผู้เก็บรวบรวมข้อมูล การบรรณาธิกรข้อมูล และจริยธรรมของนักวิจัยเรียบร้อยแล้ว การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โดยใช้สถิติไค - สแควร์ (X^2 - Test)

5.2 สรุปผลการวิจัย

5.2.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน ¹³⁵ 215 คน พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ ⁵⁵ 127 คน และ ⁶⁰ 88 คน คิดเป็นร้อยละ ^{59.1} 59.1 และ ^{40.9} 40.9 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26-35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 45.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 34.4 และเป็นผู้ที่มีสิทธิประโยชน์การพบว่าเป็นผู้รับบริการมีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ อยู่ในช่วงใกล้เคียงกัน คือ จำนวน 107 คน และ 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 และ 50.2 ตามลำดับ

5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกความพึงพอใจตามองค์ประกอบ 6 ด้าน พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ ด้านการบริการ ด้านอัตรยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านคุณภาพของการบริการ

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

5.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบาง กระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกความพึงพอใจตามองค์ประกอบ 6 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน

ความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับหนึ่งซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม มีการปรับปรุงรูปแบบห้องแบ่งแยกเป็นสัดส่วนทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวก ผ่อนคลายและมีความเป็นส่วนตัวในการรับบริการ อีกทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความพร้อมสำหรับการให้บริการ นอกจากนี้ภูมิทัศน์รอบอาคารคลินิกแพทย์แผนไทย มีการจัดสวนสมุนไพรที่สวยงามและหลากหลาย ตลอดจนมีการติดป้ายชื่อและสรรพคุณของต้นสมุนไพร ซึ่งเป็นการส่งเสริมความรู้ให้กับผู้รับบริการและญาติ

ด้านการบริการ มาเป็นอันดับที่สอง ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแบ่งหน้าที่การทำงาน และมีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายจากการรับบริการ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการด้านนี้ในระดับปานกลาง

ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ให้คำแนะนำ สั่งยา-จ่ายยา รับเงิน ออกใบเสร็จรับเงินด้วยตนเอง ทำให้มีโอกาสใกล้ชิดกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลางนั้น เกิดจากการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ สามารถเบิกเงินค่าใช้จ่ายในการรับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่มคืนได้ประกอบกับมีรูปแบบการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเป็นแบบตามโครงการรักษาต่อเนื่อง(เบิกได้จ่ายตรง) จึงเป็นสาเหตุหนึ่งซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้เป็นเพราะการรับบริการทุกขั้นตอนเสร็จสิ้นภายในคลินิกแพทย์แผนไทย (One stop service) ตั้งแต่การยื่นและทำบัตรผู้รับบริการ การรับบริการด้านการแพทย์แผนไทย จ่ายเงิน รับใบเสร็จ รับยา และให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการตามขั้นตอนต่างๆ ไม่ต้องเดินทางไปรับบริการหลายห้อง ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระทุ่มด้านความสะดวกที่รับการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง เป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่มมีเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามหน้าที่ และตรงตามความรู้ความสามารถ มีการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่เพิ่มเติมอยู่เสมอ ดังนั้นความสามารถในการตรวจโรค ความละเอียดในการตรวจรักษา ความชัดเจนในการระบุวินิจฉัยโรค ความสามารถในการให้บริการและคุณภาพของการบริการอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน และในปัจจุบันได้มีการทำคุณภาพการรักษาพยาบาลทั้งการแพทย์แผนปัจจุบันและการแพทย์แผนไทย(HA) เพื่อให้การบริการทุกๆด้านของโรงพยาบาลมีคุณภาพ ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่มด้านคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

5.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ กับระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

1.ด้านความสะดวกที่ได้รับ

จากผลการทดสอบทางสถิติ ไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม ด้านความสะดวกที่ได้รับ สรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการที่ต่างกันของผู้รับบริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระทุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก ของอารมณ อันทเจียว และวนิดา ปริญญาศักดิ์ (2541) และการศึกษาในผู้ป่วยที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ของเกสร กิจเพิ่มพูน (2543) นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ (2543) และวันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2543) และวิภา ดุรงค์พิศิษฏ์กุล (2545)

2. ด้านการบริการ

จากผลการทดสอบทางสถิติ ไค-สแควร์(X^2 -test) พบว่าเพศ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม ด้านการบริการ สรุปได้ว่า เพศ ที่ต่างกันของผู้รับบริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระพุ่มแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจด้านการบริการมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความสนใจสุขภาพของตนเองและองค์ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ของ เกสร กิจเพิ่มพูน (2543) การศึกษาวิจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่เข้าไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนเชิงธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครของ วันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ของ นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ (2542) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ ณ กลุ่มผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ของ ปรียา ครามะคำ (2548) และจากการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ของ เบญญา ลวกโรสง (2541) อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล (2545) พรพรรณ ใฝ่กระโทก (2549) และศิริพันธ์ เวชสิทธิ์ (2541)

3. ด้านอัตรายาศัย และความสนใจของเจ้าหน้าที่

จากผลการทดสอบทางสถิติ ไค-สแควร์(X^2 -test) พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม ด้านอัตรายาศัย และความสนใจของเจ้าหน้าที่ สรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการที่ต่างกันของผู้รับบริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระพุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรัก ของอารมณ อันทเจี้ยว และวนิดา ปรียาศักดิ์ (2541) และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ของ เกสร กิจเพิ่มพูน (2543) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร ของ วันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ของ นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ (2542) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลของจังหวัดนครสวรรค์ ของ ปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2543) การศึกษาความ

พึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ของ ปรีชา ครามะคำ (2548) การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย ของ สุรวิทย์ วัฒนวิทย์ และคณะ (2541) การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของในโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ ของ เบญญา ลวกโรสง (2541) แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ของ ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และสมร บุญผดุง (2542)

4. ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์

จากผลการทดสอบทางสถิติ ไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม ด้านอาคารสถานที่ เครื่องมืออุปกรณ์ สรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิประโยชน์ในการรับบริการที่ต่างกันของผู้รับบริการไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระพุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548) และ ปรีชา ครามะคำ (2548) อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลของจังหวัดนครสวรรค์ ของปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2543) และการศึกษาของสุรวิทย์ วัฒนวิทย์ และคณะ (2541)

5. ด้านคุณภาพการบริการ

จากผลการทดสอบทางสถิติ ไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม ด้านคุณภาพการบริการ สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันของผู้รับบริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระพุ่มแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในกลุ่ม 10,000 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในกลุ่มอื่นๆคือมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป เนื่องจากรายได้เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดสถานภาพเศรษฐกิจของบุคคลและกำหนดโอกาสทางสังคมด้วยเช่น โอกาสทางด้านความต้องการและความสามารถในการแสวงหาบริการสุขภาพ (Health Seek Behavior) ผู้ที่มีเงินหรือรายได้สูงมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในกลุ่มอื่นๆคือมากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

จึงมีโอกาส ในการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ ผู้ที่มีรายได้สูงจะคาดหวังถึงคุณภาพของสินค้า และบริการทางสุขภาพที่ดีเพื่อให้สมกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ผู้ที่มีรายได้สูงมีโอกาสที่จะเปลี่ยนแหล่งบริการจนกว่าจะพบแหล่งบริการที่ตนเองมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำ

กว่าโอกาสต่างๆ ก็จะถูกจำกัดและมักจะเลือกใช้บริการสุขภาพจากสถานพยาบาลของรัฐเพราะราคาถูกกว่าเอกชน และความคาดหวังถึงคุณภาพสินค้าและบริการอาจจะไม่สูงนัก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน"ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาในผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลราชวิถีของพรพรรณ ใฝ่กระโทก(2549) และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลจังหวัดนครสวรรค์ ของปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2543) พบว่า ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงกว่า แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของวิภา ดุรงค์พิศษฎ์กุล(2545) สุภาพร วงศ์จันทร์(2541) ศิริลักษณ์ อมรสิน (2545) และเบญญา ลวกโรสง(2541) ซึ่งพบว่า รายได้ของผู้รับบริการไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล

6. ด้านค่าใช้จ่าย

จากผลการทดสอบทางสถิติ ไค-สแควร์(X^2 -test) พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ ด้านค่าใช้จ่ายสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่ต่างกันของผู้รับบริการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางกระทู้แตกต่างกัน โดยผู้ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000บาท มีความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในการรับบริการมากกว่าผู้ที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มอื่นๆ เนื่องจาก ค่ารักษาพยาบาลในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐบาลไม่สูงดังนั้นผู้ที่มีรายได้มากกว่าจึงสามารถเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้โดยไม่มีผลกระทบต่อสถานะทางการเงินของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ของสุภาพร วงศ์จันทร์ (2541) และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร ของวันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (2548)พบว่าผู้ที่มีรายได้สูงกว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า ไม่สอดคล้องกับการศึกษาในสตรีที่มาฝากครรภ์ในโรงพยาบาลแม่และเด็ก ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 1 โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดบุรีรัมย์ ของเบญญา ลวกโรสง (2541) ล้วนพบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล และการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพิจิตร อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ของขวัญเมือง เย็นบุญธรรม และคณะ (2541)

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับผลวิจัย

ผลจากการวิจัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่ามีข้อเสนอแนะ และสิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในจุดบริการมีการอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาและการใช้จ่ายให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

2. พัฒนาคำความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในจุดบริการอย่างต่อเนื่อง

3. มีสื่อการเรียนรู้ที่สามารถให้ผู้รับบริการสามารถหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง

เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อ Internet หรือมีหนังสือให้อ่านเพื่อให้ผู้รับบริการได้ค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับแพทย์แผนไทยเพิ่มมากขึ้น ซึ่งน่าจะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ ในระดับที่สูงขึ้น

4. พัฒนาระบบการให้บริการโดยเน้นด้านคุณภาพของการให้บริการ เช่น มีการนำระบบ Mrecord Lan มาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการให้บริการ การตรวจสอบข้อมูลและเก็บข้อมูลของผู้มารับบริการ เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลของผู้มารับบริการ และมีระบบการติดตามอาการของผู้มารับบริการให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไปในอนาคต อาจพิจารณาในประเด็นต่อไปนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยพรรณนาวิธีการสำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเท่านั้น การวิจัยในอนาคตควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ร่วมด้วย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้รับบริการ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ละเอียดและเห็นเหตุผลในการเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทู้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปในอนาคต ควรใช้สถิติที่สามารถอธิบายหรือทำนายการผันแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างละเอียดมากขึ้น จะได้เห็นรายละเอียด ขนาดทิศทางความสัมพันธ์ และความสามารถร่วมกันของตัวแปรอิสระหลายๆตัว ในการอธิบายความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาประเด็นปัจจัยต่างๆ ไปประกอบการอธิบายความพึงพอใจได้ชัดเจนขึ้น

3. น่าจะศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระพุ่ม กับคลินิกแพทย์แผนไทยของสถานพยาบาลอื่น



บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. (2548). โครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการของสถานบริการ
สาธารณสุข(โรงพยาบาลชุมชน). อัดสำเนา.

เกสร กิจเพิ่มพูน. (2523). ทัศนคติของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ขวัญเมือง เย็นบุญธรรม และคณะ. (2541). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการรักษา
พยาบาลในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพิจิตร. รายงานการศึกษาปริญญาสาธารณสุขศาสตร
บัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.

คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสาธารณสุข. (2539). แผนพัฒนาสาธารณสุขในช่วง
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

ธวัช บุญยมนี และคณะ. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ
ทันตกรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดพิษณุโลก.

นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรือง และคณะ. (2532). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชตะพานหิน จังหวัดพิจิตร. โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชตะพานหิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร.

นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ. (2532). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล
มหาสารคามเชียงใหม่. พยาบาลสาร , 16,40-83.

เบญญา ลวกไธสง. (2541). ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์
วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิจัยประชากรและสังคมบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัย มหาวชิราวุธวิทยาลัย มหาวชิราวุธวิทยาลัยมหิดล.

ปรีญา ความะคำ. (2538). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
ณ กลุ่มผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปกเกล้า. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก
โรงพยาบาลพระปกเกล้า, 12(5), 144-149.

ปิยวรรณ ประคุณคงชัย (2533). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลของรัฐ :
ศึกษากรณีจังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาวิจัย
ประชากรและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรพรรณ ไผ่กระโทก. (2529). ระบบบริการให้คำปรึกษาทางสุขภาพในโรงพยาบาลทั่วไปและผลที่มีต่อผู้รับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2545). ความพึงพอใจต่อผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย.

วันดี เจียมจิตศิริพงษ์. (2548). ปัจจัยทางสังคมจิตวิทยาของผู้ป่วยนอกที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเชิงธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

วิภา ดุรงค์พิศิษฐ์กุล. (2545). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามารัตน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศุภชัย คุณชรัตน์พฤษ และสมร บุญผดุง. (2542). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข.

สุรลักษณ์ จักรวัฒนา และคณะ. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุโขทัย. โรงพยาบาลอุตรดิตถ์, 13(1),54-60.

อัมพร เจริญชัย. (2541). ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.

อารมณี อิศรเจียว และคณะ. (2541). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรัก. วารสารโรคติดต่อ, 24(2) , 167-172.

Aday, L.A. and Anderson, R.M. (1991). Equity of access to medical care :

Concentratual and empircal overview Medical care, 19Z12X,4-56.

Drever, James. (1964). A dictionary of psychology. Revised. edition by

Harvey Wallerstein. London : Penquin book ltd.

Wollman, B.B. (1975). Dictionary of behavior science. London : Macmillan.



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ภาณุ กำไร กฤตศิลป์ ตำแหน่ง เกษัชกร 7
หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลบางกะพูน
2. นายเชิดพงษ์ น้อยภู ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข 7
หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลบางกะพูน
3. นางวราภรณ์ สนิศิริ ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7
หัวหน้างานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบางกะพูน
4. นางสุภา ทองพรหม ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7
หัวหน้างานสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ โรงพยาบาลบางกะพูน
5. ภาณุ.รวิวรรณ เชาวชะตา ตำแหน่ง เกษัชกร 6
หัวหน้างานคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกะพูน



ผลคะแนนการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ

ข้อ ที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ							สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	รวม	เฉลี่ย	
1	0	1	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
2	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
3	1	0	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
4	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
5	-1	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
6	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
7	1	1	0	0	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
8	1	1	1	1	0	5	1	ใช้ได้
9	0	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
10	1	1	1	1	0	5	1	ใช้ได้
11	0	1	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
12	1	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
13	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
14	1	0	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
15	0	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
16	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
17	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
18	-1	1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
19	1	1	0	0	1	3	0.6	ใช้ได้อาจปรับปรุง
20	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
21	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
22	1	1	1	1	0	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
23	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
24	1	1	1	0	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
25	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
26	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้อาจปรับปรุง
รวม	16	22	21	21	18	98	0.75	ใช้ได้อาจปรับปรุง

ชุดที่.....

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

.....

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็น

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก ของนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์บัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ต่อเนื่อง 2 ปี มหาวิทยาลัยนเรศวร จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง ซึ่งการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่เป็นผลใดๆทั้งสิ้นต่อตัวท่านเอง และจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าคำตอบที่เหมาะสมตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 15 ปี () 46-55 ปี
 () 15-25 ปี () 56-59 ปี
 () 26-35 ปี () 60 ปีขึ้นไป
 () 36-45 ปี
3. ระดับการศึกษา
 () ไม่ได้เรียน () อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า
 () ประถมศึกษา () ปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า
 () มัธยมศึกษา () อื่นๆ ระบุ.....
4. สถานภาพ
 () โสด () หย่า
 () สมรส () อื่นๆ ระบุ.....
 () หม้าย
5. อาชีพ
 () เกษตรกร () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () รับจ้าง () พนักงานบริษัทเอกชน
 () ค้าขาย () นักเรียน/นักศึกษา
 () รับราชการ () อื่นๆ ระบุ.....
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 () ต่ำกว่า 5,000 บาท
 () 5,000-10,000 บาท
 () 10,001-15,000 บาท
 () มากกว่า 15,001 บาทขึ้นไป
7. สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล
 () เบิกค่ารักษาพยาบาลได้
 () เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นของผู้ที่มารับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาล
บางกระทู้**

คำชี้แจง

1. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการมารับบริการแพทย์แผนไทย ของ
โรงพยาบาลบางกระทู้ โดยแต่ละระดับมีความพึงพอใจ มีระดับความคิดเห็นไว้ให้เลือก 5 ระดับ
ดังนี้

พึงพอใจมาก หมายความว่า ท่านพึงพอใจ ยอมรับและเห็นด้วยที่สุดกับข้อความนั้นมาก
พึงพอใจปานกลาง หมายความว่า ท่านพึงพอใจ ยอมรับและเห็นด้วยบ้างกับข้อความนั้น
พึงพอใจน้อย หมายความว่า ท่านไม่ค่อยพึงพอใจกับข้อความนั้น



2. โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็น ว่าตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่อง

ข้อที่	ลักษณะความคิดเห็น ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
1.	ท่านสามารถมารับบริการได้ไม่ยาก (หาง่าย)			
2.	ท่านได้รับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง			
3.	ท่านใช้เวลาไม่นานในการนั่งรอรับบริการ			
4.	ท่านสามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก			
	ด้านการบริการ			
5.	เจ้าหน้าที่ให้คำชี้แจงขั้นตอนในการรับบริการ			
6.	ท่านได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ในการประสานงานในการรับบริการ			
7.	ท่านสามารถหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารที่เจ้าหน้าที่มีไว้บริการ			
8.	ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดต่างๆได้			
	ด้านอภัยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่			
9.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพอ่อนหวาน			
10.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อย			
11.	เจ้าหน้าที่สนใจรับฟังเมื่อท่านมีปัญหาทางด้านสุขภาพ			
12.	เจ้าหน้าที่ชักถามให้การบริการด้วยความเป็นกันเอง			
	ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์			
13.	สภาพของตัวอาคารเหมาะสมในการให้บริการ			
14.	การจัดสิ่งแวดล้อมรอบๆอาคารสะอาดร่มรื่น			
15.	สถานที่ตรวจรักษาจัดเป็นสัดส่วนมิดชิดปลอดภัย			

ข้อที่	ลักษณะความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
	ด้านอาคารสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์(ต่อ)			
16.	เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆมีความพร้อมสะอาด เป็นระเบียบ			
	ด้านคุณภาพบริการ			
17.	เจ้าหน้าที่อธิบายการใช้ยาอย่างละเอียดทุกครั้ง			
18.	ท่านมีอาการดีขึ้นหลังจากได้รับบริการ			
19.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจ วินิจฉัยโรคได้เป็นอย่างดีอย่างมีขอบเขต			
20.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญในการให้บริการ แพทย์แผนไทย			
21.	เจ้าหน้าที่มีการประสานงานในการให้บริการ อย่างมีระบบมีขั้นตอน			
22.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเต็มความสามารถ			
	ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย			
23.	ค่าบริการถูกกว่าแผนปัจจุบัน			
24.	ท่านคิดว่าการมารับบริการแพทย์แผนไทยเป็น การประหยัดค่าใช้จ่าย			
25.	ค่าบริการของโรงพยาบาลบางกะพุ่มถูกกว่า สถานพยาบาลอื่น			
26.	เป็นการส่งเสริมรายได้สู่ท้องถิ่น			

MISSING



ตารางหาค่าความเชื่อมั่น

ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8	ข้อ 9	ข้อ 10	ข้อ 11	ข้อ 12	ข้อ 13	ข้อ 14	ข้อ 15	ข้อ 16	ข้อ 17	ข้อ 18	ข้อ 19	ข้อ 20	ข้อ 21	ข้อ 22	ข้อ 23	ข้อ 24	ข้อ 25	ข้อ 26	x	x ²
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	65	4225
3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	5929
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	5929
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	5929
3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	74	5476
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	5929
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	64	4096
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	71	5041
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	65	4225
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	75	5625
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77	5929
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	77	5929
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	76	5776
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	61	3721
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	78	6084
3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	68	4624
90	89	89	84	86	88	86	84	84	82	86	84	87	85	84	83	84	86	87	85	85	87	87	87	89	89	2237	167487
270	265	265	240	250	260	250	240	240	225	250	240	255	245	240	235	240	250	255	245	245	255	255	255	265	265	285	285
8100	7921	7921	7056	7396	7744	7396	7056	7056	6724	7396	7056	7569	7225	7056	6889	7056	7396	7569	7225	7225	7569	7569	7569	7921	7921	8100	7950
8100	7950	7950	7200	7500	7800	7500	7200	7200	6750	7500	7200	7650	7350	7200	7050	7200	7500	7650	7350	7350	7650	7650	7650	7950	7950	278045977	
0	0.0333	0.0333	0.1666	0.1195	0.0664	0.1195	0.1666	0.1666	0.03	0.1195	0.1666	0.093	0.144	0.1666	0.185	0.1666	0.1195	0.0931	0.1437	0.144	0.093	0.093	0.093	0.033	0.033	2.78045977	

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} [1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}]$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อ

$\sum Si^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ

St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสถิติครอนบาส (Cronbach)

สูตร
$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
 k = จำนวนข้อ
 $\sum Si^2$ = ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
 St^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

แทนค่าตามสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left[1 - \frac{2.78}{23.50} \right]$$

$$\alpha = \frac{26}{26-1} \left[1 - 0.257 \right]$$

$$\alpha = 1.04 * 0.74$$

$$\alpha = 0.769$$

$$\alpha = 0.77$$