

ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของ
คลินิกแพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี

Client's Expectation and Satisfaction on Service Quality
of Thai Medicine Clinic in Ubonratchathani

ภักศจีภรณ์ ชันทอง^{1*}

Phaksachiphon Khanthong^{1*}

¹คณะแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000

¹Faculty of Thai Traditional and Alternative Medicine, Ubon Ratchathani Rajabhat University,

Amphoe Mueang, Ubon Rachathani Province 34000

*Corresponding author; E-mail: phaksachiphonk@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 211 ฉบับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง วัยกลางคน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี รับราชการ และนิยมรับบริการในคลินิกรัฐบาลมากกว่าเอกชน ใช้สถิติพรรณนาสำหรับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป และใช้ Mann-Whitney U Test หรือ Kruskal-Wallis 1-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม แบบสอบถามที่ใช้มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ การรักษา การบริการ และการสื่อสาร ด้วยวิธีการของ Likert scales

ผลการวิจัยพบว่าด้านที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงที่สุดคือการบริการ ส่วนด้านที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจนั้นพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังของการรับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยไม่แตกต่างกัน แต่เพศชายมีความพึงพอใจของการรับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยมากกว่าเพศหญิงทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกันกับช่วงอายุของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความพึงพอใจนั้นพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านการรักษาและการบริการที่มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยนั้นมีคะแนนเฉลี่ยที่น้อยกว่าความคาดหวังในทุกรายการ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการบางหัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการบริการ และเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, บริการ, แพทย์แผนไทย

ABSTRACT

The purposes of this study were to examine the expectation and satisfaction of clients on service quality of Thai medicine clinic in Ubonratchathani Province. The data were gathered with a total of 211 subjects. Most subjects were middle aged female, had a bachelor's degree, working in the government office, and preferred to serve in government clinic rather than privates. The data were analyzed by using descriptive statistic, Mann-Whitney U Test and Kruskal-Wallis 1-way ANOVA. The questionnaire are consisted of four domains including place, treatment, service, and communication.

The major findings were the service domain showed the highest score for the expectation and satisfaction whereas the communication domain showed the lowest score from both manners. There was no statistically difference when compared the expectation and satisfaction between gender and age in the expectation all domains. The satisfaction in males showed higher score in all domains when compared to females. For the age parameter, we found the elderly group showed statistically significant higher in satisfaction scores than in the age group under 40 years old for treatment and service domains Nevertheless, the averages of satisfaction scores in all domains were lower than the expectation. The improvement of service quality like parking lot appropriate, service attending and increasing communication channels are therefore necessary

Keywords: expectation, satisfaction, services, Thai medicine

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2556 ได้ให้ความหมายการแพทย์แผนไทยไว้ว่าเป็น กระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัยบำบัด รักษา ป้องกันโรค หรือการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของ มนุษย์ การผดุงครรภ์ การนวดไทย และรวมถึง การเตรียมการผลิตยาแผนไทย และการประดิษฐ์อุปกรณ์และเครื่องมือ ทางการแพทย์ ซึ่งผู้ที่จะเป็นแพทย์แผนไทยได้นั้นจะต้องมีใบประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยหรือการแพทย์แผนไทย ประยุกต์อย่างใดอย่างหนึ่ง ถึงสามารถให้การดูแลผู้ป่วยหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยได้ โดยที่คลินิก แพทย์แผนไทยหมายถึงสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยที่มีแพทย์แผนไทยทำหน้าที่ตรวจวินิจฉัยและให้การ รักษา รวมทั้งมีใบประกอบวิชาชีพทางการแพทย์แผนไทยหรือแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้งของรัฐบาลและเอกชนในเขต จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งปัจจุบันงานบริการทางด้านทางการแพทย์แผนไทยเริ่มเป็นที่ยอมรับและได้รับความสนใจอย่าง แพร่หลายและมีการขยายตัวของสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของโรงพยาบาลภาครัฐบาลโดยเฉพาะในเขต ภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งในด้านของบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ที่ เกี่ยวข้องเริ่มมีการเปิดโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยขึ้นมา เช่นเดียวกับในจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งจากข้อมูลของ สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานีในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีคลินิกแพทย์แผนไทยจำนวน 36 แห่ง แบ่งเป็นคลินิกแพทย์แผน ไทยของรัฐบาลจำนวน 21 แห่ง และคลินิกแพทย์แผนไทยของเอกชนจำนวน 15 แห่ง (สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี, 2560) ซึ่งถือว่าจำนวนของคลินิกแต่ละแบบนั้นแตกต่างกันไม่มากนัก แต่อย่างไรก็ตามในการเก็บข้อมูลครั้งนี้พบว่า

สถานะปัจจุบันของคลินิกเอกชนหลายแห่งที่มีอยู่ในรายชื่อนั้นปิดตัวลง และคงเหลืออยู่ไม่ถึง 10 แห่ง ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทั้งคุณภาพและรูปแบบการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อหาความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานี ด้วยการแบ่งโควตาแห่งละ 20 ฉบับ จำนวน 20 แห่ง เป็น 400 ฉบับ ด้วยการสุ่มอย่างง่ายและติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อจัดส่งแบบสำรวจในระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาภายในระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 259 ฉบับ จากคลินิกแพทย์แผนไทย 13 แห่ง และมีข้อมูลครบถ้วนที่สามารถวิเคราะห์ได้จำนวน 211 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะพื้นฐานของประชากร และใช้สถิติ Mann-Whitney U Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศและกลุ่มอายุ โดยที่จะใช้ Mann-Whitney U Test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอายุที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.0167 ภายหลังจากที่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยการใช้ Kruskal-Wallis 1-way ANOVA ในการทดสอบ เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของการทดสอบ 3 คู่ของช่วงอายุ

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินวิจัยคือแบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ละด้านมีคำถาม 5 ข้อ รวมทั้งหมด 20 ข้อ โดยข้อคำถามด้านสถานที่ ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถเพียงพอ ความสะอาด ความสวยงาม และมีการตกแต่งห้องที่ให้บริการเหมาะสม ผ่อนคลาย ส่วนข้อคำถามด้านการรักษาประกอบด้วย แพทย์แผนไทยใส่ใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย แพทย์แผนไทยวินิจฉัยได้ถูกต้อง แพทย์แผนไทยให้การรักษาที่ตอบสนองต่ออาการ แพทย์แผนไทยอธิบายการปฏิบัติตัวต่อโรค และอุปกรณ์ เครื่องมือ มีความเพียงพอ คำถามด้านการบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความนับถือ และมีระยะเวลาการรอที่ชัดเจน ส่วนคำถามด้านการติดต่อสื่อสารประกอบด้วย แพทย์แผนไทยสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีป้ายบอกที่ชัดเจน ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรค/อาการที่เป็นเพียงพอ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น และมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น อีเมล เฟสบุ๊ก ซึ่งได้ทำการทดสอบความตรงของแบบสอบถามโดยการใช้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านในการตรวจสอบ และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงโดยใช้ Cronbach's alpha coefficient และได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความคาดหวังและความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ 0.878 และ 0.955 ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความคาดหวังและความพึงพอใจในแต่ละหัวข้ออยู่ระหว่าง 0.799 -0.935

ผลการวิจัย

จากแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 211 ฉบับ พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 18-81 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยที่ 45.37 ± 12.21 ปี โดยมีคุณลักษณะของผู้ใช้บริการดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการ

	ข้อมูลการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	≤ 39 ปี	67	31.8
	40 – 59 ปี	113	53.6
	≥ 60 ปี	31	14.7
ประเภทคลินิก	รัฐบาล	149	70.6
	เอกชน	62	29.4
เวลาที่สะดวก	8.00-10.00 น.	25	11.8
	10.00-12.00 น.	51	24.2
	13.00-15.00 น.	62	29.4
	15.00-17.00 น.	35	16.6
	18.00-20.00 น.	38	18.0
รูปแบบที่เคยรับบริการ	สมุนไพรไทย	72	34.1
	นวดเพื่อรักษา	149	70.6
	นวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ	67	31.8
	การดูแลหลังคลอด	7	3.3
	อบ ประคบ	85	40.3
	อื่นๆ	7	3.3
กลุ่มอาการที่มารับบริการ	ระบบกล้ามเนื้อ	165	78.2
	ระบบประสาท	10	4.7
	ระบบไหลเวียนโลหิต	45	21.3
	ระบบหายใจ	7	3.3
	ระบบทางเดินอาหาร	21	10.0
	ระบบผิวหนัง	7	3.3
วัตถุประสงค์	ผ่อนคลาย	201	95.3
	รักษา	10	4.7

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่าผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-59 ปี ส่วนใหญ่จะมารับบริการเดือนละ 2 ครั้ง จำนวนครั้งต่ำที่สุดของการมารับบริการทางคลินิกแพทย์แผนไทยคือเดือนละ 1 ครั้ง ส่วนจำนวนครั้งที่สูงที่สุดคือ 14 ครั้งต่อเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71 ± 1.97 ครั้ง ผู้รับบริการส่วนใหญ่นิยมใช้บริการจากคลินิกรัฐบาลมากกว่าเอกชน และช่วงเวลาที่สะดวกในการใช้บริการมากที่สุดคือเวลา 13.00 -15.00 นาฬิกา โดยรูปแบบส่วนใหญ่ที่มารับบริการคือมาตรวจเพื่อรักษา ส่วนกลุ่มอาการที่มารับบริการมากที่สุดคืออาการทางระบบกล้ามเนื้อและเกือบทั้งหมดของผู้รับบริการมาตรวจที่คลินิกแพทย์แผนไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อผ่อนคลาย โดยที่คำตอบในประเด็นนี้มีความขัดแย้งกับรูปแบบที่เคยมารับบริการอาจจะเนื่องด้วยผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่รู้สึกผ่อนคลายภายหลังการให้บริการ โดยที่ในการมารับบริการส่วนใหญ่อาจจะเป็นไปเพื่อการผ่อนคลายมากกว่าการตรวจรักษา

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยโดยรวมของแต่ละด้านมีค่าระหว่าง 21.05 – 22.85 คะแนน จาก 25 คะแนน ซึ่งค่าเฉลี่ยของความคาดหวังของทุกด้านนั้นจะมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่เล็กน้อยดังตารางที่ 2 โดยที่ด้านการบริการนั้นมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านที่มีระดับคะแนนต่ำที่สุดทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจคือด้านการสื่อสาร

ตารางที่ 2 ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยด้านสถานที่

ด้าน	Min		Max		Mean \pm SD	
	คาดหวัง	พอใจ	คาดหวัง	พอใจ	คาดหวัง	พอใจ
สถานที่	13	13	25	25	22.18 \pm 3.175	21.33 \pm 3.114
การรักษา	11	12	25	25	22.29 \pm 3.189	21.83 \pm 3.064
การบริการ	10	10	25	25	22.85 \pm 2.860	22.30 \pm 3.095
การสื่อสาร	10	12	25	25	22.17 \pm 3.226	21.05 \pm 3.291

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของคลินิกการแพทย์แผนไทยไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในภาพรวมจะเห็นว่าเพศชายนั้นมีคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจที่มากกว่าเพศหญิงทุกหัวข้อ ยกเว้นหัวข้อการสื่อสารของความคาดหวังที่เพศหญิงนั้นมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าเพศชายเล็กน้อย อย่างไรก็ตามในด้านความพึงพอใจนั้นมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกหัวข้อ ดังตารางที่ 3 โดยความพึงพอใจด้านการรักษาและการบริการนั้นเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยที่สูงถึง 23.03 และ 23.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

	ตัวแปร	เพศ	จำนวน	Mean \pm SD	p
ความ คาดหวัง	ด้านสถานที่	ชาย	81	22.55 \pm 2.873	.065
		หญิง	130	21.91 \pm 3.163	
	ด้านการรักษา	ชาย	81	23.26 \pm 2.720	.063
		หญิง	130	22.02 \pm 3.208	
	ด้านการบริการ	ชาย	81	22.90 \pm 2.688	.145
		หญิง	130	22.66 \pm 2.898	
	ด้านการสื่อสาร	ชาย	81	21.94 \pm 2.909	.148
		หญิง	130	21.98 \pm 3.157	
ความ พึงพอใจ	ด้านสถานที่	ชาย	81	21.97 \pm 2.949	.027*
		หญิง	130	20.95 \pm 3.185	
	ด้านการรักษา	ชาย	81	23.03 \pm 2.677	.005*
		หญิง	130	21.43 \pm 3.006	
	ด้านการบริการ	ชาย	81	23.29 \pm 2.545	.005*
		หญิง	130	21.87 \pm 3.209	
	ด้านการสื่อสาร	ชาย	81	21.58 \pm 2.919	.007*
		หญิง	130	20.59 \pm 3.277	

* หมายถึง แตกต่างอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

และจากข้อมูลในตารางที่ 4 ก็ไม่พบความแตกต่างของช่วงอายุเช่นเดียวกับในเพศ โดยผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปนั้น มีความคาดหวังเรื่องสถานที่กับการรักษามากที่สุด ส่วนผู้ที่มีอายุ 40-59 ปีมีความคาดหวังเรื่องการบริการมากที่สุด และผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 นั้นมีความคาดหวังเรื่องการติดต่อสื่อสารมากที่สุด แต่ในด้านความพึงพอใจของแต่ละช่วงอายุนั้นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี กับผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปในเรื่องของการรักษาและการบริการ โดยในกลุ่มผู้สูงอายุนั้นมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่นในทุกหัวข้อ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบอายุกับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ตัวแปร	อายุ	จำนวน	Mean \pm SD	
ความคาดหวัง	ด้านสถานที่	≤ 39 ปี	67	22.18 \pm 2.790
		40 – 59 ปี	113	22.07 \pm 3.471
		≥ 60 ปี	31	22.55 \pm 2.873
	ด้านการรักษา	≤ 39 ปี	67	22.10 \pm 2.850
		40 – 59 ปี	113	22.14 \pm 3.464
		≥ 60 ปี	31	23.26 \pm 2.720
	ด้านการบริการ	≤ 39 ปี	67	22.70 \pm 2.934
		40 – 59 ปี	113	22.92 \pm 2.882
		≥ 60 ปี	31	22.90 \pm 2.688
	ด้านการสื่อสาร	≤ 39 ปี	67	22.31 \pm 3.248
		40 – 59 ปี	113	22.14 \pm 3.316
		≥ 60 ปี	31	21.94 \pm 2.909
ความพึงพอใจ	ด้านสถานที่	≤ 39 ปี	67	20.90 \pm 3.210
		40 – 59 ปี	113	21.41 \pm 3.090
		≥ 60 ปี	31	21.97 \pm 2.949
	ด้านการรักษา	≤ 39 ปี	67	21.33 \pm 3.210 [#]
		40 – 59 ปี	113	21.80 \pm 3.199
		≥ 60 ปี	31	23.03 \pm 2.677 [#]
	ด้านการบริการ	≤ 39 ปี	67	21.48 \pm 3.210 [#]
		40 – 59 ปี	113	22.51 \pm 2.851
		≥ 60 ปี	31	23.29 \pm 2.545 [#]
	ด้านการสื่อสาร	≤ 39 ปี	67	20.21 \pm 3.210
		40 – 59 ปี	113	21.41 \pm 3.231
		≥ 60 ปี	31	21.58 \pm 2.919

หมายถึง แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.0167

อภิปรายผลการวิจัย

เนื่องจากความแตกต่างของวัตถุประสงค์การรับบริการทางคลินิกแพทย์แผนไทยกับแผนกอื่นในโรงพยาบาล เพราะผู้เข้ารับบริการบางกลุ่มก็เป็นผู้ที่มิสุขภาพดีแต่ต้องการมานวดเพื่อผ่อนคลายและอาการส่วนใหญ่ก็จะเป็นอาการทางระบบกล้ามเนื้อ ดังนั้นผู้รับบริการมักเป็นกลุ่มลูกค้าเก่าแต่อาจจะเปลี่ยนสถานที่รับบริการไปตามความพึงพอใจได้ หากไม่ได้รับการตอบสนองของความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการ และจากข้อมูลที่ได้สำรวจมาก็ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังให้แก่ผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

จากการสำรวจผู้ที่มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่สมรสแล้วมีอายุอยู่ในช่วงวัยกลางคน อาชีพข้าราชการ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดสอดคล้องกับการสำรวจของงานวิจัยที่ผ่านมา (รักษเกียรติ และคณะ, 2549; ขนิษฐาและคณะ, 2555) เมื่อเปรียบเทียบจำนวนการเข้ารับบริการในจังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.71 ครั้ง ซึ่งค่อนข้างสูงเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนครั้งของการรับบริการที่จังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 1.97 ครั้ง (สารภี และคณะ, 2554) ดังนั้นหากสถานบริการใดสามารถจัดบริการให้ผู้รับบริการได้ตรงตามความคาดหวังก็มีแนวโน้มที่จะมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นดังจะเห็นได้จากผลของคะแนนเฉลี่ยในงานวิจัยนี้ที่พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังน้อยกว่าระดับความคาดหวังอยู่เล็กน้อย แต่อย่างไรก็ตามความนิยมการรับบริการส่วนใหญ่ยังเป็นคลินิกของรัฐบาลซึ่งอาจเป็นผลมาจากการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้เพราะกลุ่มผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาความคาดหวังหรือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกเพียงแห่งเดียวพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ขนิษฐา และคณะ, 2555; ขนมนิภา และอัจฉราวรรณ, 2559) ซึ่งงานวิจัยนี้ก็มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับที่สูงเช่นเดียวกัน สำหรับการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ นั้นจะเป็นอีกแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทยต่อไปในอนาคตโดยเฉพาะในเรื่องของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ร้องเรียนที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา จิตรอารี และคณะ ในปี 2555 ที่พบว่าระดับความพึงพอใจในหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถและช่องทางการติดต่อสื่อสาร และเมื่อพิจารณาจากสัดส่วนของการรับบริการและระดับความพึงพอใจจะเห็นว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการนั้นเป็นเพศหญิงแต่กลับมีระดับความพึงพอใจที่ต่ำกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการบริการในด้านต่าง ๆ อาจจะต้องจัดให้ผู้รับบริการเพศหญิงมีความพึงพอใจที่มากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของการรับบริการทางคลินิกแพทย์แผนไทยพบว่าปัจจัยด้านเพศและอายุมีความแตกต่างกันตามความคาดหวังและความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และงานวิจัยของสารภี และสันติ (2554) พบว่าความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์นั้นมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการแพทย์แผนไทย

การปรับปรุงหรือพัฒนาคลินิกแพทย์แผนไทยในจังหวัดอุบลราชธานีเพื่อให้ตอบสนองต่อกลุ่มเป้าหมายหลักในปัจจุบันจึงควรมุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้รับบริการเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 40-59 ปีที่เป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก และผู้ที่อายุน้อยกว่า 40 ปีเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกด้านและยังเป็นกลุ่มเป้าหมายรองของการใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย และเน้นช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สามารถขยายกลุ่มผู้มาใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ในการติดต่อการเข้ารับบริการ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันการประชาสัมพันธ์และจูงใจเข้ารับบริการ

และสำหรับในกลุ่มผู้สูงอายุนี้ อาจจะต้องหาแนวทางในการสร้างเครือข่ายจากข้าราชการบำนาญเพื่อดึงผู้รับบริการที่มีอายุเกิน 60 ปีสำหรับคลินิกแพทย์แผนไทยที่เป็นของรัฐบาลเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในระดับสูงที่สุดมากกว่าช่วงอายุอื่นจึงอาจจะไม่จำเป็นต้องปรับปรุงรูปแบบหรือการบริการให้ตรงตามความต้องการของการมารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย

สรุปผลการวิจัย

ผู้ที่มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่สมรสแล้วมีอายุอยู่ในช่วง 40-59 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ รายได้ส่วนใหญ่ไม่น้อยกว่า 40,000 บาทต่อเดือน นิยมใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยของรัฐบาล เวลาที่สะดวกเข้ารับบริการมากที่สุดคือ 13.00-15.00 น. และมารับบริการนัดเพื่อรักษามากที่สุด สอดคล้องกับกลุ่มอาการที่มารับบริการคือด้านระบบกล้ามเนื้อ ด้านที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจสูงสุดคือการบริการ ส่วนด้านที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจต่ำที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อเปรียบเทียบเพศกับความคาดหวังและความพึงพอใจนั้นพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความคาดหวังของการรับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยไม่แตกต่างกัน แต่เพศชายมีความพึงพอใจของการรับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกันกับช่วงอายุของผู้รับบริการที่มีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านความพึงพอใจนั้นพบว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจด้านการรักษาและการบริการที่มากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการบางหัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ การเปิดรับฟังความคิดเห็นและช่องทางการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต ควรมีการต่อยอดผลงานวิจัยด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มมากขึ้น หรือศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจแต่ละสถานประกอบการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำและมีความเฉพาะเจาะจงต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณแพทย์แผนไทยจากหน่วยงานต่าง ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานีที่ให้ความร่วมมือในการแจกแบบสอบถาม ขอขอบคุณคณะแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ที่ส่งเสริมการทำวิจัยนอกสถาบัน และสุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานีที่ใช้งบประมาณสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา จิตรอารี, ปิยาภรณ์ วิชัยดิษฐ, พรพิรุณ ฝักศิลป์ และ จินต์จุฑา เขียววัฒนชัย. (2555). การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล. การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9. 1020-1026.
- ชนมณีนา นามแสง และ อัจฉรวรรณ โตภาคาม. (2559). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอุดรธานี. วารสารวิจัย มข. (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 16(1) : 77-89.

พระราชบัญญัติวิชาชีพแพทย์แผนไทย พ.ศ.2556. 2556, 1 กุมภาพันธ์. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 130. ตอนที่ 10 ก. 1-19.

รักษ์เกียรติ จิรันธร, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, จิราพร คำแก้ว, บุชรา ผุดผาด และปัญญาเรศ อุษุสย. (2554). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย: กรณีศึกษาสถานพยาบาลแผนไทย. ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา. กรุงเทพมหานคร: ฐานข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานภาครัฐด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.

สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี (2560). สถิติจำนวนสถานพยาบาล/คลินิกแพทย์แผนไทย ปี 2560. กระจาดอัดสำเนา. สารภี ไตรยวงศ์ และสันติ สิทธิจินดา. (2554). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการในจังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา, 3(2) : 57-71.

ศศิธร เลิศล้ำ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร.