

คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย
อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
Service Quality of Thai Traditional Medicine Department, Khaoyoi
Hospital Khaoyoi District, Petchaburi Province.

นาฏยา โสภาค¹
Nattaya Sopak¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่แผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 150 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้สถิติค่าไคสแควร์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า โดยรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ 2) ปัจจัยในการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการแพทย์แผนไทย, โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี.

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติสแตมฟอร์ด

Abstract

This research aimed to study 1) the level of service quality of Thai traditional medicine department of Khaoyoi hospital, Khaoyoi district, Petchaburi province, 2) Factors in service affecting quality of service in relationship with quality of service Thai traditional medicine department of Khaoyoi hospital. Samples were 150 respondents from people who use the service of Thai traditional medicine department of Khaoyoi hospital. The research instrument was a questionnaire. Descriptive statistics used were percentage, mean and S.D. Inferential statistics techniques were chi-square test and multiple regression analysis.

The research findings were: 1) Quality of service of Thai medical department Khao Yoi Hospital In Phetchaburi province, the quality of service was at the highest level. When considering each side, it was found that in all aspects, the quality of service is at the highest level. Responsiveness was the highest, followed by assurance, empathy, reliability and tangibility, respectively. 2) Factors in service affecting quality of service were in cause with service quality of Thai traditional medicine department of Khaoyoi hospital were statistically significant at the .001 on all sides.

Keywords: Service quality of Thai traditional medicine, Khaoyoi hospital, Petchaburi Province.

บทนำ

มาตรฐานของการบริการที่ดีนั้นจะถูกกำหนดโดยคำว่า “คุณภาพ” ซึ่งมุมมองในปัจจุบันนั้นจะแตกต่างไปจากความเข้าใจในอดีต แต่เดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนดโดยผู้ให้บริการแต่ในปัจจุบันการตัดสินระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นการวัดที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดและมีความต้องการ ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้าได้สัมผัส ได้ใช้บริการนั้น หากผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับเท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและอยากใช้บริการนั้น แต่ในทางกลับกันหากผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและปฏิเสธที่จะเข้ารับบริการนั้น (หัตถยา แก้วกิม, 2554, หน้า 216)

โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ถือเป็นโรงพยาบาลหนึ่งของรัฐ ในการตอบสนองนโยบายการดูแลสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทย ซึ่งเปิดให้บริการแผนกแพทย์แผนไทย ขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2539 โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีทางเลือกในการดูแลสุขภาพด้วยวิธีการรักษา ส่งเสริม ฟื้นฟู และป้องกันโรค เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีร่างกายแข็งแรง อายุยืนยาว อยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข และเกิดความพึงพอใจสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด พร้อมทั้งสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลของเอกชนในทุก ๆ ด้าน ทั้งทางด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการอย่างเพียงพอ การรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ อาคารสถานที่เพียงพอที่จะรองรับผู้รับบริการ ความสะดวกของผู้รับบริการที่จะเดินทางมาโรงพยาบาล ราคาค่าบริการที่เป็นธรรม การมีข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งหากประชาชนผู้มารับบริการเกิดความประทับใจถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ที่จะแสดงให้เห็นว่าแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพสมควรแก่การยกย่องไว้วางใจของประชาชนที่จะเข้ารับบริการ

สถานบริการด้านสุขภาพของภาครัฐมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรมากกว่าภาคเอกชน ที่มีการให้บริการที่ดีกว่า และมีการแข่งขันการให้บริการสูง เมื่อกล่าวถึงโรงพยาบาลรัฐบาลจะปรากฏในเรื่องของจำนวนผู้มารับบริการสูงขึ้น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย และในปัจจุบันผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้โรงพยาบาลรัฐเปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญเวลาที่พวกเขาเจ็บป่วยหรือไม่สบาย ในทางกลับกัน ขณะที่ผู้มีรายได้น้อยกำลังขยายตัวเพิ่มขึ้น ข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จนส่งผลกระทบต่อให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบ้างที่จะไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการในหลาย ๆ ด้าน ทั้งในเรื่องการให้บริการโรงพยาบาลรัฐอาจจะมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอกับความ ต้องการ บางครั้งผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการรอคิวการรักษา ส่วนเรื่องยาและเวชภัณฑ์งบประมาณที่ทางรัฐบาลจัดสรรให้บางครั้งก็อาจไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในการสั่งซื้อสิ่งของจำเป็นประเภทยาและเวชภัณฑ์ (ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล, 2554, หน้า 1-2)

ดังนั้นจากปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า แผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ควรปรับปรุงการบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้แผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย มีคุณภาพการให้บริการที่ดี ในฐานะผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคคลหนึ่งที่เป็นพนักงานประจำที่โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี และเคยเข้ามาใช้บริการจากแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จึงเห็นความจำเป็นที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เพื่อจะได้พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนอง (4) การให้ความเชื่อมั่น และ (5) การรู้จักและเข้าใจของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ให้มีมาตรฐานและเกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจ ในทุกครั้งที่มารับบริการ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ได้แก่ 1) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์, 2545) 2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 3) การจัดบริการ (กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2556) 4) ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ศิริวรรณ และคณะ, 2545) และคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้แนวคิดหลักตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL (Leonard และคณะ, 1990) ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) และ 5) การรู้จักและเข้าใจต่อผู้รับบริการ (empathy)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการที่แผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ตั้งแต่เดือนมกราคม 2560 ถึงเดือนมีนาคม 2560 จำนวน 1,792 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณของ Samuel B. Green (1991) อ้างใน ณัฐพล ชันธไชย (2557, หน้า 17-31) จำนวน 150 คน และได้ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ให้ครบ 150 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี และคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และสิทธิในการรักษาพยาบาล ซึ่งลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 3) การจัดบริการ และ 4) ความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ ซึ่งแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นเรียบร้อยแล้วไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารหนังสือ ตำราทางวิชาการต่าง ๆ สถิติ หรือทะเบียนของหน่วยงาน แหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสิ่งตีพิมพ์ ทั้งในและต่างประเทศ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage) การแจกแจงความถี่ (frequency) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ในการทดสอบสมมติฐานปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เป็นแบบสอบถามปลายปิด จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนอง 4) การให้ความเชื่อมั่น และ 5) การรู้จักและเข้าใจ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐานในการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยวิเคราะห์และสรุปในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับดังนี้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเหมาะสมแผนกแพทย์แผนไทยมีอาคารที่เป็นสัดส่วน ไม่แออัด อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีความพร้อมในการให้บริการ และมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่พัก

คอยรับบริการ มีเพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการและมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงจุดให้บริการที่ชัดเจน และเข้าใจง่าย

1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งไว้ ผู้รับบริการมีความมั่นใจว่ารักษาแล้วอาการของโรคที่เป็นจะทุเลาจนหายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแพทย์แผนไทย มีความรู้ ความชำนาญในการให้บริการมีการติดตามผลการให้บริการแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่องและแพทย์แผนไทยผู้ตรวจวินิจฉัยโรคมีความรู้ ความชำนาญวินิจฉัยโรค และรักษาโรคได้ถูกต้องไม่ผิดพลาด

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อใช้บริการที่แผนกแพทย์แผนไทยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความประทับใจ ทำให้อยากกลับมาใช้บริการอีก เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนเจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการแพทย์แผนไทยได้อย่างถูกต้อง และชัดเจน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในการให้บริการแพทย์แผนไทย

1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการตลอดระยะเวลาในการให้บริการเจ้าหน้าที่ยินดีรับฟัง การบอกเล่าอาการของผู้รับบริการเจ้าหน้าที่ให้แนะนำในการบริการอย่างชัดเจนเจ้าหน้าที่รับรู้และเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการตามอาการของแต่ละบุคคลและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเปิดโอกาสให้ถามปัญหาข้อข้องใจและเต็มใจตอบคำถาม

2. การวิเคราะห์ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดบริการ และด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ในภาพรวม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ มีสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ในภาพรวม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย

ไทย ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.3 ด้านการจัดบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ในภาพรวม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านการจัดบริการ มีสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

2.4 ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ในภาพรวม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มีสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีประเด็นที่ควรนำอภิปรายดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ในภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าแผนกแพทย์แผนไทยมีอาคารที่เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์/เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ มีป้าย/สัญลักษณ์แสดงจุดบริการที่ชัดเจน โดยแพทย์ประจำแผนกแพทย์แผนไทยมีความรู้ความชำนาญในการตรวจวินิจฉัยโรค และสามารถรักษาโรคได้ถูกต้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีการแต่งกายที่สุภาพ มีความรู้ความชำนาญ มีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจและความเสมอภาคในการให้บริการ สามารถตอบข้อสงสัยและให้ข้อเสนอแนะได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ และรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุกฤษณ์ ตั้งคงนุษ (2548, หน้า 13) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านระบบการให้บริการ ประกอบด้วย เวลาเปิด-ปิด ของการให้บริการ ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ความแจ่มชัดของบริการที่ให้ความสะดวกในเรื่องไขการรอรับบริการ 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) ความเอาใจใส่ เป็นความเอาใจใส่ในหน้าที่งานของพนักงาน ความเสมอภาคของบริการ ความซื่อสัตย์สุจริตของพนักงาน การมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาทในการบริการ ความรอบรู้ในงานบริการ และ 4) การบริการในส่วนที่จับต้องได้ เป็นคุณภาพของสถานที่ ประกอบด้วย บริเวณที่ให้บริการมีความสะอาด สะดวกต่อการใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และการจัดสถานที่จอดรถอย่างเป็นระเบียบและสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาดา มุกดา (2559, หน้า 49 - 51) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของคณะวิทยาการ จัดการ เกี่ยวกับการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า การนับถือและให้เกียรติลูกค้า การให้บริการด้วยความเต็มใจ การรักษาภาพพจน์ กิริยาสุภาพอ่อนโยน ความกระฉับกระเฉง ในภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพการให้บริการมาก

2. ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยในการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ด้านการจัดบริการ และด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ มี

ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรีอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สุกฤษณ์ ตั้งคงนุษ (2548, หน้า 13) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านระบบการให้บริการ 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) ความเอาใจใส่ และ 4) การบริการในส่วนที่จับต้องได้ เป็นคุณภาพของสถานที่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา อีร์พันธุ์เสถียร (2549, หน้า 97 - 103) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าระดับการรับรู้ต่อบริการทั้ง 8 ด้านโดยความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการเป็นดังนี้ 1) ด้านอรรถาธิบายไม่ตรี ได้แก่ การได้รับการทักทายพูดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อยจากเจ้าหน้าที่ และได้รับบริการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.137 และ 0.147 ลำดับ 2) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ การมีโทรทัศน์ วีดีโอ ให้ดูขณะรอรับบริการ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.193 3) ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา คือ การได้รับความรู้ คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก โดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.126 และ 4) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ การตรวจรักษาจากบุคลากรด้านการแพทย์ ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลสามารถวินิจฉัยและรักษาโรคได้อย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกโดยค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.109

ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ค้นพบประเด็นและปัญหาต่าง ๆ ที่น่าสนใจ และนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะสำหรับคุณภาพในการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยเน้นการวิเคราะห์จากปัญหาของผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการที่เหมาะสมและตรงตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ
2. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีองค์ความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเขาย้อย ในบริการประเภทรูปแบบอื่น ๆ อาทิเช่น ปัจจัยเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านนโยบายขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลทางงานวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น
2. ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
3. ควรทำการศึกษา คุณภาพการให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลที่มีขนาดใกล้เคียงกัน เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของแผนกแพทย์แผนไทย

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง. (2550). **หลักการให้บริการ**. กระทรวงมหาดไทย.
- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกกระทรวงสาธารณสุข. (2556). **มาตรฐานงานบริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- เกศสุดา เหมทานนท์. (2553). **คุณภาพบริการของสถานอนามัยตามความคาดหวังของผู้รับบริการ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เกวรินทร์ อาจิมกิจ. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการฝ่ายงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- จตุพร เขียวเงิน (2553). **ความคิดเห็นลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาซอยนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ (ลำพูน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. (2549). **การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จินตนา บุญเดิม. (2550). **คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอรัญประเทศวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**.
- ณัฐพล ชันชโย. (2557). บทวิจารณ์บทความ Green S.B. (1991). How many subjects does it take to do a regression? *Multivariate Behavioral Research*, 26, 499-510. **วารสารเกษมบัณฑิต**, 15: 17-31.
- ธีรกิติ นวรัตน์ อนุอยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรี อิ่มอาบ.(2553). **คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.(2545). **เอกสารสอนวิชาการจัดการโรงเรียนประถมศึกษา หน่วย 1-7**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ขววมพิมพ์.
- วิรัช พงศ์นภารักษ์. (2550). **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่สาขาเมืองอุดรดิตต์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554) **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมพบ เล้าเจริญ. (2555). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จสำนักงานเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุกฤษณ์ ตั้งคงนุษ. (2548). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางเขน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพิณ ภูสง่า. (2547). **ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแพทย์แผนไทยของบุคลากรในสถานบริการสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อมรรัตน์ หาญณรงค์. (2559). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยสาขาลาดบัวเหนือ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด เพชรบุรี.

Leonard L. Zeithaml V.A., Parasuraman A. and Berry L.L. (1990). **Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: Free Press.