

Education Satisfaction and Service to Traditional Clinic of Phayakkhaphum phisai Hospital Mahasarakham

Napaporn Phliasanthia, BN.S.

Phayakkhaphum phisai Hospital

Abstract

Introduction : Current Thai traditional medicine or alternative medicine is important and necessary to the health care system. Particular disease is not caused by infection, so the quality of service To respond to client satisfaction. Is important and necessary to provide medical services through a quality standard and the clients' satisfaction.

Objective : This research aims on the satisfaction of patients whom using Thai Medical Clinic, Department Phayakkhaphumphisai Hospital.

Materials and Methods : This study was Descriptive Research using questionnaires as a material.

Results : In this study, the research studied patients' satisfaction in five section; quality of personal, quality of place, quality of equipment, quality of service, quality of managment, The results showed that the majority of users are female. As age 41-60 years were married. Which showed that most groups use women have health problems, physical pain after a proportionally different, in which the use services that most customers who use the service will use regularly to help relieve Symptoms caused by different levels of user satisfaction with the service provider. Satisfaction were high, the average is 3.88, and given also found that Most satisfaction in people. The high average of 4.22 and minimal equipment and facilities located in the mouth and lower average 3.42 on each item considered was the satisfaction in people. Highest reliability of service providers. Satisfaction in the highest and lowest average of 4.52 people / service provider satisfaction were high average of 3.58 in satisfaction of equipment and facilities. Most were satisfied with the convenience of safe equipment use. Satisfaction were high and the lowest average 3.48 of modern materials. Satisfaction were high, mean 3.32.

Discussion : From the results of this study found that patients having highly satisfaction in services of Thai Medical Clinic, Department

Keywords : Patient Satisfaction Survey in Thai Medical Clinic, Department Phayakkhaphum phisai Hospital.

การศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการนวดเพื่อสุขภาพ ในคลินิกแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย อำเภอพัคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

นภาพรณ์ เพ็ญสันเทียะ, พย.บ.

งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการนวดเพื่อสุขภาพ คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย อำเภอพัคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาในกลุ่มผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย อำเภอพัคภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 100 คน ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2553

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-60 ปี สถานภาพสมรส ซึ่งทำให้ทราบว่าส่วนมากกลุ่มผู้ให้บริการเพศหญิงจะมีปัญหาสุขภาพด้านร่างกายมีอาการปวดเมื่อยตามส่วนต่าง ๆ ซึ่งผู้ให้บริการนั้นจะมารับบริการเป็นประจำมีวัตถุประสงค์เพื่อจะช่วยบรรเทาอาการปวดเมื่อยที่เกิดขึ้น โดยระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 และน้อยที่สุดคือด้านวัสดุอุปกรณ์ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในด้านบุคลากร มากที่สุดคือความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 และน้อยที่สุดจำนวนบุคลากร/ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ในส่วนความพึงพอใจในด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะอาดปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 และน้อยที่สุดความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.32

สรุป ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ ในคลินิกแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจทางด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยที่สุดทางด้านความทันสมัยของอุปกรณ์ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าว สามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาและพัฒนางานอื่นได้อีก

คำสำคัญ : ความพึงพอใจการนวดเพื่อสุขภาพ, โรงพยาบาลพัคภูมิพิสัย

บทนำ

การแพทย์แผนไทยเป็นภูมิปัญญาในการดูแลสุขภาพของประชาชนมาเป็นระยะเวลานานและเป็นระบบการแพทย์ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้การถ่ายทอดสิ่งสมผสมผสานกับการแพทย์ท้องถิ่นและระบบการแพทย์อื่นสู่สังคมไทย¹

การดูแลสุขภาพตนเองเมื่อเกิดการเจ็บป่วยเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นของมนุษย์ทุกยุคทุกสมัย ซึ่งการดูแลสุขภาพจะแตกต่างกันออกไป ตามสภาพสิ่งแวดล้อมของแต่ละท้องถิ่น และในสังคมไทยปัจจุบันการดูแลสุขภาพการแพทย์แผนไทยก็เป็นอีกวิธีหนึ่งของการดูแลสุขภาพและการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความแข็งแรงของร่างกายและจิตใจให้อยู่ในสภาวะที่สมบูรณ์ตลอดเวลา² อาจรวมถึงการรับประทานอาหาร ที่อยู่อาศัย การออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ การนวดเป็นประจักษ์ยังสามารถเพิ่มการไหลเวียนของโลหิตไปทั่วร่างกาย ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อและเส้นเอ็น ช่วยให้เกิดการผ่อนคลายและการรักษาโรค ดังนั้นการดูแลสุขภาพในทางตรงจะเป็นผลทำให้อายุยืนยาวในทางอ้อม เนื่องจากปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ³

ปัจจุบันได้มีการพัฒนาหลักสูตรทางการเรียนการสอน เพื่อเป็นมาตรฐานในระดับบริการด้านการแพทย์แผนไทย เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป เช่น การนวด ไม่ใช่เพียงเพื่อเป็นการรักษาความเจ็บป่วยเท่านั้น แต่มีคุณค่าต่อสุขภาพเป็นกระบวนการดูแลสุขภาพและรักษาโรคโดยอาศัยการสัมผัสอย่างมีหลักการระหว่างผู้ให้การดูแลรักษา (หมอนวด) และผู้รับการรักษา (ผู้ป่วย) การนวดจะส่งผลโดยตรงต่อร่างกายและจิตใจ คือตั้งแต่การทำให้เกิดการไหลเวียนของเลือดลมกล้ามเนื้อผ่อนคลาย^{3,4,5} รักษาอาการปวดเมื่อยตามร่างกาย อาการฟกช้ำ เคล็ดขัดยอก จนกระทั่งสามารถช่วยให้สุขภาพดี การนวดทุกรูปแบบจะมีส่วนสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว และสังคมอีกทางหนึ่งด้วย รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้มุ่งพัฒนาและขยายขอบเขตการบริการทางด้านการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพญาคมกฤตย์ จึงได้เห็นความสำคัญของการให้บริการแพทย์แผนไทยซึ่งได้เปิดบริการมาเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจ

ในการให้บริการในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมในส่วนของการบริการงานแพทย์แผนไทย ให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจและเพื่อพัฒนางานแพทย์แผนไทยได้มาตรฐานให้เทียบเท่าการบริการด้านอื่นได้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการนวดเพื่อสุขภาพในคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพญาคมกฤตย์ อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดมหาสารคาม ในช่วงระหว่าง เดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม 2553 จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 100 ชุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการนวดเพื่อสุขภาพแพทย์แผนไทย
2. ได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป
3. ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนางานด้านบริการ

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research Design) โดยใช้แบบสอบถาม ผู้มารับบริการนวดเพื่อสุขภาพในคลินิกแพทย์แผนไทย จำนวน 100 คน ซึ่งการศึกษานี้ ได้ทำการศึกษาข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ และข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการใช้บริการ โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลคลินิกแพทย์แผนไทยในคลินิกแพทย์แผนไทย แล้วนำมาวิเคราะห์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การเลือกกลุ่มเป้าหมาย

การเลือกประชากรกลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 100 คน ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้มารับบริการทั้งหญิง และชาย
2. ไม่จำกัดอายุ
3. สามารถสื่อสารและเข้าใจภาษาไทยได้
4. ยินดีเข้าร่วมในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สิ่งที่ทำให้ทราบถึงสถานบริการนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการด้านการแพทย์แผนไทย โดยแบ่งเป็นด้านบุคลากร จำนวน 7 ข้อ ด้านอัตราค่าบริการ/สถานที่ จำนวน 6 ข้อ ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 3 ข้อ ด้านบริหารจัดการ จำนวน 6 ข้อ

ผลการศึกษา

จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาล พัทลุงภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 100)					X	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)		
1. จำนวนบุคลากร/ผู้ให้บริการ	61 (61.0)	36 (36.0)	3 (3.0)	-	-	3.58	0.55
2. ความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ	3 (3.0)	87 (87.0)	10 (10.0)	-	-	3.93	0.36
3. ความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้มารับบริการ	39 (39.0)	57 (57.0)	4 (4.0)	-	-	4.35	0.56
4. ความเท่าเทียมกันต่อการให้บริการ	43 (43.0)	42 (42.0)	15 (15.0)	-	-	4.28	0.71
5. การแต่งกายเหมาะสม	47 (47.0)	47 (47.0)	6 (6.0)	-	-	4.41	0.60
6. ความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ	56 (56.0)	40 (40.0)	4 (4.0)	-	-	4.52	0.58
7. ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่	58 (58.0)	34 (34.0)	8 (8.0)	-	-	4.50	0.64

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจในด้านบุคลากรที่มีต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามพบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.22 ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย = 4.52 รองลงมา คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.50 การแต่งกาย

เหมาะสม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.41 ความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.35 ความเท่าเทียมกันต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.28 ความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.93 และน้อยที่สุด จำนวนบุคลากร/ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.58

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการ / สถานที่ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการคลินิกแพทย์แผนไทย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 100)					X̄	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)		
1. อัตราค่าบริการแต่ละครั้ง	4 (4.0)	82 (82.0)	14 (14.0)	-	-	3.90	0.41
2. ทำเลที่ตั้งของอาคาร	8 (8.0)	84 (84.0)	8 (8.0)	-	-	4.00	0.40
3. ความสะอาดของอาคาร	4 (4.0)	88 (88.0)	8 (8.0)	-	-	3.96	0.35
4. การจัดสถานที่ภายในห้องนัด	3 (3.0)	83 (83.0)	14 (14.0)	-	-	3.89	0.40
5. ความสะดวกของที่จอดรถ	15 (15.0)	44 (44.0)	41 (41.0)	-	-	3.74	0.71
6. ห้องน้ำสะอาด / สะดวก	9 (9.0)	47 (47.0)	44 (44.0)	-	-	3.65	0.64

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการ / สถานที่ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.86 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในทำเลที่ตั้งของอาคาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.00 รองลงมา

คือ ความสะอาดของอาคารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.96 อัตราค่าบริการแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.90 การจัดสถานที่ภายในห้องนัด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.89 ความสะดวกของที่จอดรถ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.74 และน้อยที่สุดห้องน้ำสะอาด / สะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.65

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 100)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)		
1. ความสะดวกของอุปกรณ์ที่ใช้	-	48 (48.0)	52 (52.0)	-	-	3.48	0.50
2. ความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์	36 (36.0)	60 (60.0)	4 (4.0)	-	-	3.32	0.55
3. ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์	-	45 (45.0)	55 (55.0)	-	-	3.45	0.50

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจในด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอยุทธศาสตร์จังหวัดมหาสารคาม พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย = 3.42 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะอาดปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.48 รองลงมา คือ ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.45 และน้อยที่สุดความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.32

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในด้านบริหารจัดการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (N = 100)					$\bar{X}$	S.D.
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)		
1. ความสะดวกในการรับบริการ	6 (6.0)	83 (83.0)	11 (11.0)	-	-	3.95	0.41
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา	10 (10.0)	83 (83.0)	7 (7.0)	-	-	4.03	0.41
3. การจัดลำดับก่อน - หลังในการให้บริการแต่ละครั้ง	20 (20.0)	70 (70.0)	10 (10.0)	-	-	4.10	0.54
4. เวลาที่ให้บริการแต่ละครั้ง	40 (40.0)	50 (50.0)	10 (10.0)	-	-	4.30	0.64
5. สิ่งอำนวยความสะดวกขณะนั่งรอ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร	9 (9.0)	59 (59.0)	32 (32.0)	-	-	3.77	0.60

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.03 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเวลาที่ให้บริการแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย =

4.30 รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน - หลังในการให้บริการแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.10 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 4.03 ความสะดวกในการรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.95 และน้อยที่สุด สิ่งอำนวยความสะดวกขณะนั่งรอ เช่น หนังสือพิมพ์วารสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย = 3.77

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โดยรวมและเป็นรายด้าน

รายการ	ความพึงพอใจ		
	X	S.D.	แปลผล
1. ด้านบุคลากร	4.22	0.57	มาก
2. ด้านอัตราค่าบริการ / สถานที่	3.86	0.48	มาก
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.42	0.52	ปานกลาง
4. ด้านบริหารจัดการ	4.03	0.52	มาก
เฉลี่ยรวม	3.88	0.52	มาก

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างแสดงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจในด้านการบุคลากร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมาด้านการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านอัตราค่าบริการ / สถานที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86 และน้อยที่สุดด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42

สรุปผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุในช่วงระหว่าง 41-60 ปี มีสถานภาพสมรส ซึ่งทำให้ทราบว่าส่วนมากกลุ่มผู้ใช้บริการเพศหญิงจะมีปัญหาสุขภาพด้านร่างกายมีอาการปวดเมื่อยตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย ซึ่งเกิดจากการทำงานเป็นระยะเวลานานๆ และมีการสะสมอาการอยู่ ทำให้ร่างกายต้องแบกรับภาระจนทำให้เกิดอาการต่างๆ ขึ้น ซึ่งในการใช้บริการนั้นส่วนมากถูกคำผู้ใช้บริการจะมาใช้บริการเป็นประจำซึ่งจะช่วยบรรเทาอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นใช้บริการส่วนใหญ่จะพิจารณาสถานพยาบาลที่ได้รับการยอมรับและมีผู้แนะนำมีความน่าเชื่อถือ โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจในด้านการบุคลากร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และน้อยที่สุดด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในด้านการบุคลากรมากที่สุดคือความเชื่อมั่นของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 และน้อยที่สุดจำนวนบุคลากร/ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.58 ในส่วนความพึงพอใจในด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในความสะดวกปลอดภัยของอุปกรณ์ที่ใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 และน้อยที่สุดความทันสมัยของวัสดุอุปกรณ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โดยสรุปผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ย 3.32 ระดับ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการนวดเพื่อสุขภาพ คลินิก แพทย์แผนไทย โรงพยาบาลพยุหะภูมิพิสัย อำเภอ พยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ใน ระดับดีมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านบริหารจัดการ ด้านอัตรา ค่าบริการ / สถานที่ อยู่ในระดับดีมาก น้อยที่สุดด้านวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทำให้ทราบว่า

ลักษณะการให้บริการของพนักงานคลินิกแพทย์แผนไทย จะเน้นการให้บริการเพื่อลดอาการเจ็บป่วยของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ให้บริการก็พยายามสร้างความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใสซักถามอาการต่างๆ ของผู้ใช้บริการโดยให้ ความสำคัญเท่าเทียมกัน มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสม การแต่งกายของพนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย และความสะอาดต่อการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

1. กรมการพัฒนาแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมูลนิธิ หมอชาวบ้าน. มื้อประชาชนในการดูแลสุขภาพด้วย การแพทย์แผนไทย กรุงเทพฯ, หมอชาวบ้าน, 2547.
2. สถาบันการแพทย์แผนไทย. การแพทย์แผนไทยและการแพทย์แบบองค์รวม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก, 2547.
3. ไพบุญย์ ดำริห์. การศึกษาหมอเส้น : การนวดพื้นบ้านอีสาน. โครงการวิจัยและวัฒนธรรม; มปท., 2545.
4. วีระพงษ์ เฉลุมจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชนจำกัด, 2539.
5. สุทิสฯ ปลื้มปิติวิริยะเวช. การนวดพื้นบ้านอีสาน : กรณีศึกษาอำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวัฒนธรรมศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544.
6. เสมียน ชันมัน. ผลของการพยาบาลโดยวิธีการนวดเท้าในการร่วมรักษาต่ออาการชาในผู้ป่วยเบาหวาน ชนิดไม่พึ่งอินซูลิน; มปท., 2545.