

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์แผนไทย

คลินิกแพทย์แผนไทยตึกจฉาเวช

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

จำแนกตามองค์ประกอบของความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน

และความพึงพอใจในภาพรวม

ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 10 สิงหาคม 2565

ผลความพึงพอใจการให้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยตึกจฉาเวช
ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 10 สิงหาคม 2565

การเก็บรวบรวมเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามจากผู้รับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในคลินิกแพทย์แผนไทยตึกจฉาเวช วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก มีผลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในคลินิกแพทย์แผนไทยตึกจฉาเวช
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	68	31.34
- หญิง	149	68.66
รวม	217	100
อายุ		
- ต่ำกว่า 40 ปี	80	36.87
- 41 – 59 ปี	116	53.43
- 60 ปีขึ้นไป	21	9.68
รวม		100
อาชีพ		
- รับจ้าง	26	11.98
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน	60	27.65
- รับราชการ	114	52.53
- อื่นๆ	17	7.83
รวม	217	100

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในคลินิกแพทย์แผนไทยตึกจักษเวช วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งสิ้น 217 คน สรุปข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ได้ดังนี้คือ

1. เพศ พบว่าผู้รับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 68.66 และเป็นเพศชาย จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 31.34

2. อายุ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-59 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 53.43 รองลงมาคืออายุอยู่ในช่วงต่ำกว่า 40 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.87 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68

3. อาชีพ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 52.53 รองลงมาคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.65 และน้อยที่สุดคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.83

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในคลินิกแพทย์แผนไทยตึกจักษเวช วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก

องค์ประกอบ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ	4.19	0.72	มาก
2. การบริการของคลินิก	4.41	0.60	มาก
3. อธิยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด
4. อาคารสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์	4.46	0.59	มาก
5. คุณภาพของการบริการ	4.46	0.59	มาก
6. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	4.35	0.63	มาก
รวม	4.41	0.63	มาก

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกแพทย์แผนไทยตึกจักษเวช วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.41 และเมื่อจำแนกความพึงพอใจตามองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ การบริการของคลินิก อธิยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ อาคารสถานที่และเครื่องมืออุปกรณ์ คุณภาพของการบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านอธิยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และเครื่องมือ

อุปกรณ์ และด้านคุณภาพของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจความสะดวกที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

ข้อเสนอแนะ (1 คน ต่อ 1 ข้อเสนอแนะ)

1. ยาบางชนิดทานต่อเนื่องอาการกำลังดีขึ้น ต้องการรับยา ยาไม่เพียงพอ ทำให้โรคไม่หาย
2. นวดดีรู้สึกผ่อนคลาย
3. ยาสมุนไพรไม่มี
4. แพทย์แผนไทยให้คำแนะนำดี
5. นวดรักษาอาการที่เป็น รู้สึกดีขึ้น