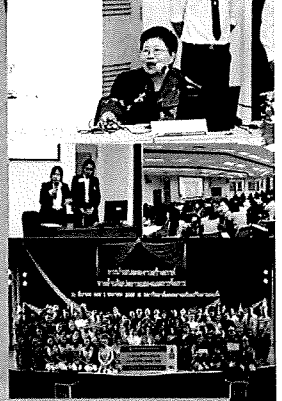
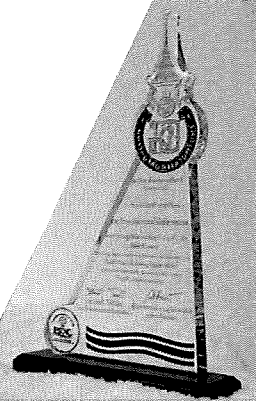




การประชุมวิชาการระดับชาติ  
**ม.อ. ตรัง วิจัย**  
ประจำปี 2560



*“วิจัยก้าวใหม่  
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน”*

Sharing and Inspiring  
for Sustainable Development

PSUNC

PSU  
TRANG  
National  
Conference  
on Research  
across Disciplines  
2017

ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตตรัง

PSU Trang National Conference on Research  
across Disciplines 2017



[www.psunc.trang.psu.ac.th](http://www.psunc.trang.psu.ac.th)

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ในการวิพากษ์ผลงานวิจัย บทความวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์

### 1. กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ/การประกันภัยและการจัดการความเสี่ยง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรจันทร์ ศิริโชค

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิจิตรธรรมรส

คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ดร.นุชชรา พึ่งวิริยะ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ดร.นฤบาล ยมะคุปต์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

### 2. กลุ่มสาขาวิชาการตลาด

รองศาสตราจารย์ ดร. ศศิวิมล สุขบาท

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์

สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ดร.ปิยะนุช ปรีชานนท์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

### 3. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลวรา สุวรรณพิมล

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

ดร. สมยศ โองเคลือบ

ภาควิชาการท่องเที่ยว คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### 4. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปภัศรีชกรณ์ อารีย์กุล

โครงการจัดตั้งคณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ดร.ศิริกานต์ ชูเชิด

สำนักวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร.จิรวัดน์ แทนทอง

คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

### 5. กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี/การเงิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วชิระ บุญเนตร

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดร.ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์

บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)

**6. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/การบริหารรัฐกิจ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ดร.ปาริฉัตร ผู้ดำ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ดร.دنุวัศ สุวรรณวงศ์

โครงการจัดตั้งวิทยาเขตสตูล มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ดร.ปิ่นณพงค์ วงศ์ณาศรี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตศรีธรรมมาโสกราช

**7. กลุ่มสาขาวิชาภาษาอังกฤษ**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิราพร เขี่ยมคำนวน

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑาภรณ์ ภารพ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

**8. กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ**

รศ.ดร.ชมนาด กิจจันทร์

คณะศิลปกรรมศาสตร์ ม.ราชภัฏสวนสุนันทา

อาจารย์วันทนี ม่วงบุญ

ศิลปินแห่งชาติ นาฏศิลป์หญิงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โขน-ละคร สำนักงานสังคีต กรมศิลปากร

ผศ.ดร.อนุกุล โรจนสุขสมบูรณ์

คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คุณกฤษฏี ชัยศิลป์บุญ

ผู้จัดการบริษัท กฤษฏีทีม ออร์แกนเซอร์ แอนด์ เพอร์ฟอร์มเม้นส์

ผู้เชี่ยวชาญด้านศิลปะการแสดงและการจัดการธุรกิจการแสดง

คุณวิชัย สวัสดิ์จัน

ผู้จัดการฝ่ายการแสดง โรงละคร โคลอสเซียม ไซว์ พัทยา จำกัด ผู้กำกับของโรงละคร

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของการให้บริการทางการแพทย์ในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์  
กรณีศึกษา : คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์วิวัฒน์

Demographic Factors and Services Used Behavior Affecting the Quality of Clinical Applied Thai Traditional Medicine Case Study: Suttipong Nontiwat Clinical

ลักษิกา ตั้งวงษ์สุจริต<sup>1</sup>

Lacsika Tangwongsutjarit<sup>1</sup>

นพดล โทวิชัยกุล<sup>2</sup>

Noppadal Towichaikul<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของการให้บริการทางการแพทย์ในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ กรณีศึกษา : คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์วิวัฒน์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในวิเคราะห์ข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย Independent samples t-test และ One-Way ANOVA เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD และใช้ Multiple Regression ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการประกอบด้วยระยะเวลาในการรอใช้บริการในแต่ละครั้ง วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการคลินิก และเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการคลินิกมีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ หากปัจจัยทั้งหมดนี้มีมากขึ้นความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในคลินิก ในระดับที่มากขึ้นด้วย

คำสำคัญ: การบริการ, คุณภาพการบริการ

<sup>1</sup> สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Faculty of Management Science Silpakorn University, disksk@gmail.com

<sup>2</sup> อาจารย์สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Faculty of Management Science Silpakorn University, towichaikul\_n@su.ac.th

**Abstract**

This research aimed to study demographic factors and services used behavior affecting the quality of Clinical Applied Thai Traditional Medicine Case Study: Suttipong Nontiwat Clinical. The research sample group was 400 patient of Suttipong Nontiwat Clinical. Questionnaires were used as the research tool. The statistics was used to analyze data were descriptive statistics include frequency, percentage, mean, standard deviation; inferential statistics including independent T -test and One-way ANOVA, LSD and a Multiple Regression at the statistical significance level of 0.05. The results found that demographic factors including, education different effects service quality in reliability. In detailed consideration, the results found that gender, age, occupation, and revenue affected no different on service quality. The analysis factor services used behavior; include waiting times for a service, the payment method for the medical bills, Participant involved in the selection of a clinic and why choose to use the clinic. This opinion does not affect the quality of service in clinical applied Thai Traditional Medicine.

**Keyword:** Service, Quality of service

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตอย่างมาก ทางสาธารณสุขของประเทศไทยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนมีอายุยืนยาวและมีคุณภาพชีวิตที่ดี (อรรธรรม น้อยวัฒน์, 2555) แต่การดำเนินชีวิตทั้งในด้านการรับประทานอาหารที่มีแคลอรีสูง และลักษณะการทำงานที่ทำให้มีการเคลื่อนไหวที่น้อยลง ผลกระทบให้สุขภาพของประชาชนอย่างเลว ไม่ได้ ทำให้มีการเจ็บป่วยมากขึ้น (หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 2552) ทำให้มีความต้องการในการเข้ารักษาสุขภาพจึงมากขึ้น ซึ่งการรักษาพยาบาลจำเป็นต้องมีการบริการที่ให้ความประทับใจที่ผู้ที่เข้าใช้บริการด้วย ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน ซึ่งในปัจจุบันมีการรักษาพยาบาลหลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้ยังมีการรักษาทางการแพทย์แผนไทยประยุกต์ หมายความว่า การประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย โดยต้องศึกษาจากสถานศึกษาที่สภาการแพทย์แผนไทยรับรอง รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์การแพทย์ ทั้งนี้ ตามระเบียบและข้อบังคับของสภาการแพทย์แผนไทย (พระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย, 2556) ซึ่งเป็นคลินิกทางเลือกสำหรับประชาชน ดังนั้น การให้บริการในคลินิกจึงสำคัญมากกว่าสามารถดูแลผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง ทั้งยังมียาสมุนไพรที่ปลอดภัยต่อร่างกายมากกว่ายาปฏิชีวนะในปัจจุบัน สมุนไพรมีตัวยาเจือจางกว่ายาเคมี (ดอกแก้ว, 2556)

การรักษาของแพทย์แผนไทยนั้น ได้มีเป้าหมายเพื่อลดปัญหา ภาวะโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน รวมทั้งโรคเกี่ยวกับโครงสร้างและกล้ามเนื้อ(นิษฐ์ ห้องตรง, 2559) แพทย์แผนไทยจะต่างจากแพทย์แผนปัจจุบันตรงที่ แผนปัจจุบันจะรักษาตรงตำแหน่งที่เป็น แต่แพทย์แผนไทยจะรักษาแบบองค์รวม ไม่ใช่แค่ให้ยาอย่างเดียว แต่ยังปรับวิถีชีวิตของผู้ป่วยให้เกิดความสมดุลด้วย ยังแนะนำเรื่องการปฏิบัติต่างๆ ของคนไข้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาหาร ซึ่งคนไข้จะต้องงดการดื่มแอลกอฮอล์ และงดของแสลง (ASTVผู้จัดการออนไลน์, 2557) โดยแพทย์มีการพูดคุยที่เป็นกันเองไม่ทำให้ผู้ป่วยตั้งเครียดเกิดความกลัวที่จะทำการรักษา ค่ารักษาบริการไม่สูงเกินไปสามารถตอบสนองความต้องการให้ได้กับทุกชนชั้น

ด้วยเหตุนี้ทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลให้ผู้ป่วยเลือกเข้าใช้บริการที่คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้งศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหลังจากการรักษาอีกด้วย มีผลต่อการกลับมารักษาที่คลินิกทางเลือกในคราวถัดไปที่เกิดอาการเจ็บป่วย และเพื่อทำให้คุณภาพด้านการบริการของคลินิกดีขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยที่เลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์ในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลการวิจัยที่ได้รับจากการศึกษาคุณภาพการให้บริการคลินิก ไปประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อนำเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ที่มาใช้บริการคลินิก เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการต่อไป

### ทบทวนวรรณกรรม

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

สุกร เสรีรัตน์(2540 : 6) อธิบายไว้ว่าตามแนวคิด SERVQUAL Model โดย Parasuraman, Berry and Zeithaml (1988) ดังนี้ 1.จิตวิทยา เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมและกระบวนการด้านจิตใจของผู้บริโภค 2.จิตวิทยาสังคม เป็นสาขาวิชาที่เชื่อมระหว่างสังคมวิทยาและจิตวิทยา 3.สังคมวิทยา เป็นการศึกษาพฤติกรรมและการอยู่ร่วมกันของบุคคล ศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในหลาย ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มใหญ่ 4.มนุษยวิทยา เป็นการศึกษาบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรม 5.เศรษฐศาสตร์ เป็นการศึกษาการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด

#### การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อ และใช้สินค้าบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของตน ดังนั้นการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค จึงเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อคุณจะได้นำไปใช้ในการพัฒนาสินค้า และบริการให้ตรงใจกลุ่มเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจเช่นกัน การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคนักการตลาดจะเรียกว่า 6Ws 1H ซึ่งประกอบไปด้วยดังนี้

Who ใครคือตลาดเป้าหมาย	- กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สินค้าหรือบริการ
What ตลาดซื้ออะไร	- ความต้องการที่แท้จริงจากสินค้าหรือบริการ
Why ทำไมจึงซื้อ	- เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจซื้อ
Who ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ	- กลุ่มอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ
When ซื้อเมื่อใด	- โอกาสที่จะซื้อสินค้าและบริการแต่ละประเภท
Where ซื้อที่ไหน	- ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ
How ซื้ออย่างไร	- วิธีการซื้อของกลุ่มลูกค้า

#### 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

สุกร เสรีรัตน์ (2541) กล่าวว่า บริการ เป็นความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า ดังนี้ 1. ไม่สามารถจับต้องได้ 2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ 3. ไม่แน่นอน 4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ การประเมินคุณภาพการบริการโดยแบ่งเป็น 5 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 รูปลักษณ์ที่สัมผัสได้ มิติที่ 2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มิติที่ 5 การรู้จักและเอาใจใส่ลูกค้า

### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว” ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษาพยาบาล รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาลและอันดับสุดท้ายคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนอาชีพและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)  $n = \frac{Z^2}{4e^2}$  ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ทำการสุ่มแบบตามความสะดวก กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนทบุรีวัฒน์

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นโดยทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows และทำการสรุปผลการศึกษามีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามปลายปิด ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรมาใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วยระยะเวลาในการรอใช้บริการในแต่ละครั้ง มาเข้าใช้บริการกี่ครั้ง ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ และเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองหรือความรวดเร็ว ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านการให้ความมั่นใจ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค หรือมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 18 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิดแบบสเกลการให้คะแนน



### 3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนาโดยหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

สถิติเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent samples t-test และ One-Way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Least Significant Difference เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสมการถดถอยเชิงซ้อนใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรตามที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหลายตัว โดยตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง แต่จะมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 287 คน คิดเป็นร้อยละ 71.8 อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 มีรายได้ 10,001 – 30,000 บาทจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 มีระยะเวลาในการรอใช้บริการในแต่ละครั้งใช้เวลามากกว่า 15 นาทีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลคือเงินสดจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการคือครอบครัว/ญาติ จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการคลินิกคือชื่อเสียงของคลินิกแพทย์แผนไทยจำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปรผลระดับคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปรผล
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	4.53	0.504	ดีมาก
ด้านการเอาใจใส่	4.61	0.417	ดีมาก
ด้านความเชื่อถือ	4.50	0.474	ดีมาก
ด้านการตอบสนอง	4.53	0.495	ดีมาก
ด้านการให้ความมั่นใจ	4.57	0.422	ดีมาก

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลินิก

จากตารางที่ 1 พบว่าภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก พบว่าด้านการเอาใจใส่ ( $\bar{x}=4.61$ , S.D. =0.417) ความด้านการให้ความมั่นใจ ( $\bar{x}=4.57$  S.D. =0.422) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ( $\bar{x}=4.53$  S.D. =0.504) ด้านการตอบสนองหรือรวดเร็ว ( $\bar{x}=4.53$  S.D. =0.495) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ( $\bar{x}=4.50$  S.D. =0.474)

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

คุณภาพการให้บริการ	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	อาชีพ	รายได้
	Sig.				
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.704	0.539	0.051	0.363	0.192
ด้านการเอาใจใส่	0.343	0.468	0.134	0.357	0.359
ด้านความเชื่อถือ	0.564	0.829	0.008*	0.357	0.454
ด้านการตอบสนอง	0.954	0.608	0.303	0.249	0.829
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.359	0.847	0.665	0.855	0.878

จากตารางที่ 2 ผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สู่ทิวพงษ์-นนท์ริวัฒน์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันโดยสามารถเขียนสมมติฐานดังนี้

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	ระยะเวลาในการรอใช้บริการ	วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ	เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ
	Sig.			
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้	0.747	0.071	0.407	0.700
ด้านการเอาใจใส่	0.375	0.756	0.093	0.267
ด้านความเชื่อถือ	0.934	0.634	0.487	0.066
ด้านการตอบสนอง	0.214	0.871	0.110	0.699
ด้านการให้ความมั่นใจ	0.938	0.083	0.075	0.712

จากตารางที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอใช้บริการ วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการและเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์ริวัฒน์ ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

ผู้มาใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์ริวัฒน์ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้ 10,001 – 30,000 บาท เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านการศึกษาและรายได้ทำให้เลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์แทนการเข้าใช้บริการโรงพยาบาล เพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่ไม่แพงจนเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลที่เข้ารับรักษา ประชาชนที่มีอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการรอใช้บริการใช้เวลามากกว่า 15 นาที วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลคือเงินสด ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการคือครอบครัว/ญาติ มีเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการคลินิกคือ ชื่อเสียงของคลินิกแพทย์แผนไทย สอดคล้องกับวิจัยของ ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) พบว่า ผู้เข้าใช้บริการส่วนใหญ่จ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด และใช้เวลารอเข้ารับบริการนานกว่า 15 นาที

คุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์ริวัฒน์ พบว่าด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองหรือความรวดเร็ว และด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับดีมาก เพราะคลินิกที่มีขนาดเหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และมีการให้บริการด้วยกริยาท่าทางที่สุภาพและเป็นกันเอง เนื่องจากเป็นคลินิกขนาดเล็กจึงสามารถเอาใจใส่คนไข้ได้อย่างทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการเป็นไปในทางที่ดี สอดคล้องกับวิจัยของ เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง (2550) พบว่า ความพึงพอใจรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับพอใจมาก โดยเฉพาะสำหรับด้านความเชื่อมั่น ด้านบุคลากร และด้านค่าใช้จ่าย

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านมีเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันโดยเฉพาะด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ เห็นได้จากคลินิกสามารถบริการประชาชนในด้านที่ใกล้เคียงกัน โดยบุคคลเหล่านั้นจะมีความคิดเห็นในการมองภาพรวมการให้บริการของคลินิคคล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนันต์ บุญมี (2553) พบว่า เพศที่แตกต่างกันเท่านั้นที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านพฤติกรรมมารมาใช้บริการ พบว่ามีระยะเวลาในการรอใช้บริการในแต่ละครั้งใช้เวลา วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการและมีเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการคลินิกไม่ส่งผลต่อความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ เพราะผู้ที่มาใช้บริการมักจะมีอาการเจ็บปวดที่ไม่สามารถรักษาที่อื่นได้ และผู้บริการที่หลีกเลี่ยงการผ่าตัดมักจะตัดสินใจมาใช้บริการที่คลินิก ทั้งนี้หากบุคคลจะเลือกใช้บริการคลินิกจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ

ประกอบ โดยพฤติกรรมของบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการใช้บริการแล้ว ทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาใช้บริการหรือไม่ใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพล ทองหอม (2552) พบว่า ผู้มาใช้บริการที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการเข้าบริการ ประเภทการใช้บริการ การชำระค่ารักษาพยาบาล และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

### บทสรุป

คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์วิวัฒน์เป็นคลินิกรักษาเน้น โรคหมอนกระดูกทับเส้น และโรคปวดเรื้อรัง จากการพูดคุยกับผู้มาใช้บริการขณะเก็บข้อมูล พบว่า ครอบครัวยุคใหม่ได้มาเข้าใช้บริการแล้วเกิดความประทับใจทำให้มีความเชื่อมั่น ในการรับบริการที่คลินิกเช่นเดียวกัน เรียกว่าเกิดจากการบอกปากต่อปาก และเมื่อได้เข้ารับบริการก็ได้รับบริการเช่นเดียวกัน ก็แพทย์ให้ความเป็นกันเอง สุภาพ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี เหตุนี้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก

คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์สุทธิพงษ์-นนท์วิวัฒน์ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาเวลาในการรอรักษา เพราะผู้ที่มารอรับบริการส่วนใหญ่มักจะกลับมาใช้บริการอีก ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ควรเพิ่มการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ควรมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดอกแก้ว. 2556. “ข้อแตกต่างระหว่างสมุนไพรกับยาแผนปัจจุบัน” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <https://dokkaew.wordpress.com/2013/08/03/>, [สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2559]
- นิษฐ์ ห่องตรง. 2559. “ไขข้อข้องใจกับ.....คลินิกการแพทย์แผนไทยประยุกต์” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.somdej.or.th/index.php>, [สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2560]
- พระราชบัญญัติวิชาชีพการแพทย์แผนไทย. 2556. “การประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย” [ออนไลน์]. เข้าถึงจาก: [www.tmc.or.th/psb\\_doc/5law\\_th](http://www.tmc.or.th/psb_doc/5law_th) [สืบค้นเมื่อ 28 สิงหาคม 2559]
- วัชรพล ทองหอม. 2552. คุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา .
- วัชรพล ทองหอม. 2552. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. 2554. คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุภร เสรีรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

- สุนันต์ บุญมี .2553. คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เสาวลักษณ์ เจียพ่วง .2550. การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา: โรงพยาบาลโพธาราม.วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร .
- หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ. 2552. “แพทย์จุฬาเผยผลวิจัยคนไทยมีสุขภาพแย่ลง” [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก: <https://www.dekd.com/education/13081/>, [สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2560]
- อรรวรรณ น้อยวัฒน์. 2555. “สุขภาพกับคุณภาพชีวิต” [ออนไลน์].เข้าถึงได้จาก:[http://www.stou.ac.th/Schools\\_3/pbhealth.html](http://www.stou.ac.th/Schools_3/pbhealth.html), [สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2560]
- ASTVผู้จัดการออนไลน์. 2557. “โรงพยาบาลแพทย์แผนไทยฯ ทางเลือกใหม่ของผู้ป่วย” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.manager.co.th/Dhamm>, [สืบค้นเมื่อ 30 มกราคม 2560].
- Zeithaml, Parasuraman and Berry.1990. *Delivering Quality service balancing customer perception and Expectation.*, New York, Wiley & Sons.