

**ชื่อเรื่อง :** ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์อนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย วิทยาลัย  
พยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ/ ภูมิปัญญาไทย

**ผู้วิจัย :** นางชญากภรณ์ เอกธรรมสุทธิ นางวันดี ไชยทรัพย์ และ นางสาวธนวันต์ ศรีอมรรัตนกุล

**หน่วยงาน :** วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ

**ISBN :** 974-506-465-3

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ แพทย์แผนไทยที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการที่ศูนย์อนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพฯ ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2548 จำนวน 150 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และความพึงพอใจต่อการบริการ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านอรรถาธิบายและ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้ข้อมูล และด้านคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปหาความตรงด้านเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจง ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการ บริการ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ความสะดวกในการเดินทาง สถิติการเบิกค่า รักษาพยาบาล ประสบการณ์การได้รับบริการแตกต่างกัน และใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับกลุ่มที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 84 อายุระหว่าง 20-40 ปี ร้อยละ 44 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54 สถานภาพสมรสเป็นโสดและสมรสจำนวน เท่ากัน ร้อยละ 42.7 มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจร้อยละ 46 รายได้ครอบคลุมมากกว่า 10,000 บาท/เดือน ร้อยละ 57.3 การเดินทางมายังศูนย์อนุรักษ์ภูมิปัญญาไทยสะดวก ร้อยละ 94 เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ เป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 62 ประสบการณ์การได้รับบริการ เคยและไม่เคยใกล้เคียงกัน ร้อยละ 49.3 และ 50.7 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 100 คิดว่าอัตราค่าบริการเหมาะสม มีความพึงพอใจต่อการบริการในทุกด้านอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับ ค่อนข้างมาก ยกเว้นรายข้อเรื่องการจัดที่นั่งสำหรับรอรับบริการ ความสะอาดและความเพียงพอของห้องน้ำ ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สิทธิการเบิกค่ารักษา ความสะดวกในการเดินทาง ยกเว้นด้านประสบการณ์การได้รับบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่า การจัดบริการของศูนย์อนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในระดับหนึ่ง จึงทำให้ผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการจัดบริการก็ต้องคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้วย แต่ทั้งนี้ศูนย์อนุรักษ์ภูมิปัญญาไทย วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานครต้องรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้การบริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทุกระดับ

**Title :** Satisfaction of the Client who received Thai Traditional Medicine at Wisdom Preserve Center in Boromarajonani College of Nursing,Bangkok

**Key words :** Satisfaction/ Thai Traditional Medicine

**Authors :** Chayaporn Ekthamasuth, Vandee Chaiyasup and Thanawan Sriamornratanakul

**Organization :** Boromarajonani College of Nursing,Bangkok

**ISBN :** 974-506-465-3

### **Abstract**

The purpose of this study were to describe and compare the satisfaction of client who received Thai Tradition Medicine following personal data. The samples were 150 cases who received Thai Tradition Medicine at Wisdom Preserve Center in Boromarajonani College of Nursing ,Bangkok during May to June 2005.The research instrument was questionnaire which composed of two parts : demographic data form and satisfaction form, contributed from my experience and reviewed literature. The questionnaire was divided into 5 parts including location and environment, service mind and personality, information, and quality of service. The content validity was assessed by a panel expert .The reliability was obtained by mean of Cronbach's coefficient alpha. The reliability of satisfaction form was 0.96. Data analyzed in term of frequency, percentage, means, standard deviation, independent t-test, and One-way ANOVA.

The results of this study revealed that female subjects 84 % with the age of 20-40 years olds (44%),graduated in bachelor degree ,among of status in single and married of subjects that equal was 42.7% , government worker 46%, family incomes was more than 10,000 bath/month ,easy to come at service center was 94 % ,can received benefit from government was 62 % ,and amount of subject that had experience and not was almost equal( 49.3% and 50.7% as following). The satisfaction of service as a whole was almost high level. Mean of satisfaction was almost high level except items in seats for waiting and insufficiency of toilet that was in moderate level. When compare demographic data of client with the service satisfaction found that subject with different gender, age, graduated education, occupation, family's incomes, facilities in journeys, and benefit from government was significant at 0.05.Except data about experience of received service was not significant.

In Conclusion Thai Traditional Medicine Service at Wisdom Preserve Center in Boromarajonani College of Nursing, Bangkok can respond satisfaction of client. So official should interest individual different of client and improve quality of service.