



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย
ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข
Patient's Expectation and Satisfaction in Service Quality of Thai Traditional Medical
Cannabis Clinic In Department of Thai Traditional and Alternative Medicine Service,
Ministry of Public Health

ภาวิณี อ่อนมุข¹

Newly-3@hotmail.com

ผศ.ดร.ศุภะลักษณ์ พักคำ²

Supaluk.fu@ssru.ac.th

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแพทย์แผนไทยประยุกต์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย และเพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข มีการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการ จำนวน 250 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านและมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการรักษาและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: ความคาดหวัง ความพึงพอใจ คุณภาพการบริการ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

Abstract

The purpose of this research is to study patient's expectation and satisfaction in service quality, study patient's expectation towards satisfaction in service quality of Thai traditional medical cannabis clinic. Data were collected from 250 samples through a closed-ended questionnaire survey. Data were statistically analyzed using percentage, mean and standard deviation. Inferential statistics methods on multiple regression analysis were used to test hypotheses in the study.

The overall results showed that patient's expectation in service quality of Thai traditional medical cannabis clinic were at high level. And Patient's satisfaction in service quality of Thai traditional medical cannabis clinic were at highest level in all aspects, including the quality of staff service, treatment service and the convenience of the clinic's location and amenities. The results of hypothesis testing showed that the patient's expectation affects satisfaction in service quality of Thai traditional medical cannabis clinic at the significant level of 0.01.

Keyword: Expectation, Satisfaction, Service Quality

บทนำ

กัญชาเป็นพืชสมุนไพรถูกใช้เป็นการรักษาโรคในอดีตมาอย่างกว้างขวางและยาวนานซึ่งถูกบันทึกเป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ในคัมภีร์ตำราการแพทย์แผนไทยหลายเล่ม เช่น ตำราแพทย์ศาสตร์สงเคราะห์ ตำราโอสถพระนารายณ์ ตำรับยาแพทย์ศาสตร์สงเคราะห์ เล่ม 1 พระยาพิศณุประสาทเวช ร.ศ. 128 ซึ่งมีการใช้มานานตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยพบว่ามีตำรับยาที่มีกัญชาเป็นส่วนประกอบมากกว่า 200 ตำรับ สามารถนำมาเป็นตำรับที่ใช้ในการรักษาโรคของแพทย์แผนไทยได้หลายกลุ่มอาการ แต่ตำรับยาเหล่านี้ยังขาดข้อมูลประสบการณ์การใช้จริง เนื่องจากในอดีตกัญชาเป็นพืชที่อยู่ในบัญชียาเสพติดให้โทษ แต่ในปัจจุบันนี้ได้ปรับแก้ พ.ร.บ.ยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 สำคัญคือ ตามพระราชบัญญัตินี้ กำหนดมาตรการในการควบคุมยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันและสอดคล้องตามหลักสากล ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ณ วันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2562 ที่ผ่านมา โดยอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากกัญชาและกระท่อมเพื่อประโยชน์ทางการแพทย์ การรักษาผู้ป่วย หรือการศึกษาวิจัยและพัฒนา ซึ่งปัจจุบัน กระทรวงสาธารณสุข โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การเภสัชกรรม กรมการแพทย์ กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กรมสุขภาพจิต สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำลังดำเนินการเพื่อให้มีการนำพืชกัญชามาใช้ประโยชน์ทางการแพทย์บนพื้นฐานตามหลักวิชาการด้านการแพทย์ที่เหมาะสม ภายใต้การควบคุมดูแลของผู้เชี่ยวชาญตามมาตรฐานผู้ประกอบวิชาชีพที่ได้ระบุในกฎหมายใหม่ ซึ่งต้องเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตจากผู้อนุญาตตามกฎหมายเท่านั้น

โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน เป็นหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการประชาชนที่มีปัญหาด้านสุขภาพเป็นหลัก โดย



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

จัดตั้งคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย เพื่อให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยด้วยตำรับยาแผนไทยที่มีกัญชาปรุงผสมอยู่ และนำมันกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ตามแนวทางการแพทย์แผนไทยควบคู่กับแพทย์แผนปัจจุบัน โดยเน้นความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้ารับการรักษาได้ทันที การให้บริการอย่างมีคุณภาพจะต้องได้รับการบริการจากบุคลากรทางการแพทย์ที่ประทับใจ ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยากกลับมาใช้บริการอีก หรือผู้รับบริการอาจบอกต่อแนะนำให้บุคคลอื่นมารับการรักษายังสถานพยาบาลนั้นๆ ได้ ซึ่งคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่ได้รับ ผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูง ทางตรงกันข้ามหากผู้รับบริการได้รับการให้บริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ ระดับความพึงพอใจย่อมลดลง (วรวรรณ สโมสรรสุข และคณะ, 2556)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย

สมมติฐานการวิจัย

ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการรักษา 2) ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ ผู้ที่เข้ารับบริการกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ที่คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุขโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คนคำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

3. ขอบเขตสถานที่และระยะเวลา คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ระหว่างเดือนมกราคม 2563 – เดือนกันยายน 2563

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

4.1 ตัวแปรต้น คือ คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.2 ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจการให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย และเพื่อศึกษาความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานเป็นการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 แบบประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เข้ารับบริการกัญชาทางการแพทย์แผนไทย คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ระหว่างเดือนมกราคม 2563 – เดือนกันยายน 2563

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เข้ารับบริการกัญชาทางการแพทย์แผนไทย คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 250 คน จากข้อมูลผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยที่ผ่านมา จำนวนทั้งสิ้น 573 คน (ข้อมูลจากเวชสถิติ คลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ณ วันที่ 29 ธันวาคม 2562) สำหรับขนาดตัวอย่างได้จากสูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970)

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

- e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
- 2X = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($X^2 = 3.841$)
- p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

วิธีการคำนวณผู้วิจัยทราบขนาดประชากรและสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนและระดับความเชื่อมั่นด้วย ดังนี้

$$n = \frac{X^2 N p (1 - p)}{e^2 (N - 1) + X^2 p (1 - p)}$$

$$n = \frac{3.841 \times 573 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (573 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 230$$

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากผู้รับบริการที่ผ่านการลงทะเบียนและผ่านเกณฑ์การประเมินจากจุดคัดกรองแล้ว

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิก กัญชาทางการแพทย์แผนไทยประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตัวแปรตาม คือ ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิก กัญชาทางการแพทย์แผนไทย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวความคิด ทฤษฎี และ ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพ การให้บริการคลินิก กัญชาทางการแพทย์แผนไทย ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และจำนวนครั้งที่เข้ารับ การรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา เป็นแบบสอบถามแบบ Check list จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการ ให้บริการคลินิก กัญชาทางการแพทย์แผนไทย จำนวน 15 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวกทั้งหมดมีคำตอบให้เลือกเป็นแบบมาตรา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการให้บริการรักษา จำนวน 5 ข้อ
- 2) ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนน ดังต่อไปนี้
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้เพื่อขอคำแนะนำสำหรับปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ และนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามในภาพรวมและรายด้าน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่น Alpha = 0.868 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

6. วิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) เป็นสถิติที่ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐาน ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย โดยใช้การทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่เพื่อแสดงภาพรวมของข้อมูลและเปรียบเทียบโดยใช้ร้อยละ

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	134	53.6
	หญิง	116	46.4
อายุ			
	18 – 30 ปี	37	14.8
	31 – 60 ปี	122	48.8
	61 ปี ขึ้นไป	91	36.4
ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	69	27.6
	มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา	66	26.4
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	110	44.0
	อื่นๆ ระบุไม่ได้รับการศึกษา	5	2.0
อาชีพ			
	รับราชการ	48	19.2
	รับจ้าง	81	32.4
	เกษตรกร	10	4.0



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
 "Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	นักเรียน หรือนักศึกษา	5	2.0
	ธุรกิจส่วนตัว	46	18.4
	อื่นๆระบุไม่ได้ประกอบอาชีพ,แม่บ้าน	60	24.0
จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษ ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา			
	ไม่เคย/ครั้งแรก	53	21.2
	1-2 ครั้ง	56	22.4
	3-4 ครั้ง	85	34.0
	5 ครั้งขึ้นไป	56	22.4

จากตารางที่ 1 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 31 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.8 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 44.0 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.4 และส่วนใหญ่เข้ารับการรักษ 3 – 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิก กัญชาทางการแพทย์แผนไทย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	4.02	0.76	มาก
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.93	0.88	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.12	0.71	มาก
รวม	4.02	0.70	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มารับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข มีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.02, SD = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.12, SD = 0.71) ด้านกระบวนการให้บริการรักษาอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.02, SD = 0.76) และด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.93, SD = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข โดยภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ด้านกระบวนการให้บริการรักษา	4.41	0.78	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.48	0.75	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.75	มากที่สุด
รวม	4.41	0.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้มารับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$, $SD = 0.75$) ด้านกระบวนการให้บริการรักษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.78$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$, $SD = 0.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

ตัวแปร	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig
(content)	2.976	.247		12.052	.000
ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ	.357	.060	.351	5.901	.000

Adjusted $R^2 = .120$, $F = 34.826$, $P < 0.05$

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ ($Sig = 0.000$) ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสัมประสิทธิ์การกำหนด (Adjusted $R^2 = .120$) แสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 12



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข

1.1 ระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านสอดคล้องกับผลการวิจัยของภักศจิรณม์ ชันทอง(2561) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของคุณภาพการบริการคลินิกแพทย์แผนไทย ที่พบว่า ด้านที่มีความคาดหวังสูงสุดคือการบริการ โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอาจเป็นเพราะกัญชา ยังจัดเป็นยาเสพติดให้โทษประเภท 5 การเข้าถึงยาที่มีกัญชาผสมอยู่ อาจจะเป็นเรื่องยาก และด้วยสถานที่ให้บริการเป็นลักษณะชุมชนเมือง มีปัญหาหลักในการเดินทางและการนำรถส่วนตัวมา เนื่องจากสถานที่ให้บริการไม่สามารถจัดสรรที่จอดรถให้ผู้รับบริการอย่างเพียงพอทุกราย และด้วยปัจจุบันการให้บริการยาที่มีกัญชาปรุงผสมอยู่ เป็นการให้บริการแบบไม่มีค่าใช้จ่ายที่เป็นค่ายา ซึ่งทำให้ผู้รับบริการค่อนข้างมาก และมีการจำกัดการเข้าถึงซึ่งจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินจากบุคลากรทางการแพทย์ทุกราย

1.2 ระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา เชียงทอง (2559) พบว่าผู้ใช้บริการตรวจวินิจฉัยและจ่ายยาสมุนไพรมีความพึงพอใจสูงต่อบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด อาจเป็นเพราะการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการแพทย์แผนไทยในการส่งจ่ายยาที่มีกัญชาปรุงผสมอยู่ให้มีความมั่นใจและเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ยาสมุนไพรในการให้การรักษผู้ป่วย อีกทั้งกรณีตัวอย่างเป็นคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีลักษณะการจัดบริการโดยใช้เกณฑ์การเข้าถึงที่เปิดกว้างและแตกต่างจากหน่วยบริการอื่นๆ ภายในกระทรวงสาธารณสุข

2. ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงการให้บริการของคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยว่าควรจะมี หรือควรจะเป็นไปในลักษณะที่ผู้รับบริการหวังไว้ ซึ่งหากการให้บริการตรงตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเช่นกัน จึงทำให้ความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย สอดคล้องกับ พรวิวี ศรี (2561) กล่าวว่า ความคาดหวังเป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความปรารถนาหรือความต้องการของผู้บริโภคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในการบริการนั้นๆ ลูกค้าน่าซื้อสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงและจะทำการประเมินสิ่งที่ได้รับจากความคาดหวัง ความต้องการเป็นสิ่งที่ฝังอยู่ในจิตใต้สำนึกของมนุษย์ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากวิถีชีวิตและสถานะภาพของบุคคลหากมนุษย์รู้สึกถึงความต้องการก็จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการที่จะตอบสนองความ



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

ต้องการนั้นๆ นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับการศึกษาของ วรวรรณ สโมสรสุขและคณะ (2556) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในด้านการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านความสะดวกในการรับบริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน (มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05)

ข้อเสนอแนะ

1. การศึกษาในครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านกรณีตัวอย่าง ที่ใช้เป็นคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทย ในหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งหน่วยบริการของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก คือ โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ซึ่งมีลักษณะการจัดบริการที่แตกต่างจากหน่วยบริการอื่นๆ ภายในกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นผลของการศึกษาอาจมีข้อจำกัดในการนำไปเปรียบเทียบหรืออ้างอิงกับหน่วยบริการอื่นๆ ภายในกระทรวงสาธารณสุข
2. การให้บริการคลินิกกัญชาทางการแพทย์แผนไทยยังต้องมีการควบคุม กำกับดูแลจากหน่วยงานต่างๆ ภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ ซึ่งไม่อาจเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้มากเท่าที่ควร
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ทศนคติของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า พร้อมกรณีศึกษา และเทคนิคปฏิบัติที่ได้ผลจริง. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- วีรยา ถาอุบชิต และนุศราพรเกษมบุญรณ์. (2560). การใช้กัญชาทางการแพทย์. ว.เภสัชศาสตร์อีสาน.13(ฉบับพิเศษ), 228-240.
- อัครณี ภักดีวงษ์. (2561).การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561.มหาวิทยาลัยศิลปากร. 2561. สืบค้นเมื่อ กันยายน 20, 2563, จาก <https://www.bphosp.or.th/PPC62/016.pdf>
- พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562. (2562, กุมภาพันธ์ 18). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-16.
- ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ระบุชื่อยาเสพติดให้โทษในประเภท 5 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562. (2562, สิงหาคม 30). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 1-3.
- วรัญญาเขยตุ้ย และคณะ. (2561).ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.Mahidol R2R e-Journal.5(1) สืบค้นเมื่อ กันยายน 20, 2563, จาก <http://doi.org/10.144656/jmu.2018.6>



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12
"Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2021"

- วรวรรณ สโมสรสุขและคณะ. (2556).การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ ของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ สืบค้นเมื่อ กันยายน 20, 2563, จาก https://hospital.tu.ac.th/km/admin/new/020517_155940.pdf
- อัจฉรา เชียงทอง. (2559).คุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย.สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิตวิชาเอกการจัดการบริการสาธารณสุขคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภักศจิภรณ์ ชันทอง. (2561).ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี. ศรีวนาลัยวิจัย.8(2) สืบค้นเมื่อ ตุลาคม 15, 2563, จาก http://journalrdi.ubru.ac.th/article_files/1548830755.pdf
- ปรวีร์ คีรี.(2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตสุขุมวิทกรุงเทพมหานคร.ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการ และการท่องเที่ยว.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ