

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นไปตามคำรับรองตัวชี้วัดของการปฏิบัติราชการ ที่หน่วยงานราชการทุกแห่งต้องดำเนินการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงงาน ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านวิทยากร 4) ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบความความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน ในเรื่องการถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ สรุปได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 249 คน ส่วนใหญ่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.5 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.5 ผู้เข้ารับการอบรม ฯ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 10-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.5 และช่วงอายุ 61-90 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.7 โดยมีอายุต่ำสุด 18 ปี และมีอายุสูงสุด 83 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นแพทย์แผนจีน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมา คือ อาชีพแพทย์แผนไทย คิดเป็นร้อยละ 18.2 อาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 9.6 แพทย์แผนปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 8.8 นักศึกษา แพทย์แผนจีน คิดเป็นร้อยละ 6.8 นักศึกษาแพทย์แผนไทย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และอาชีพที่เหลือ (ธุรกิจส่วนตัว ผู้ช่วยแพทย์แผนจีน พยาบาล แม่บ้าน/พ่อบ้าน ข้าราชการ นักเรียน/นักศึกษา (ไม่ระบุสาขาที่เรียน) นักวิชาการสาธารณสุข เกษษกร พนักงานเอกชน รับจ้าง) คิดเป็นร้อยละ 27.7
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน ประกอบด้วย กลุ่มประชาชน กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มวิชาชีพทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านวิทยากร 4) ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ระดับความพึงพอใจด้านวิทยากร อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ มีรายละเอียดรายด้าน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ ๖ มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 โดยความพึงพอใจสูงสุด คือ หัวข้อและเนื้อหาของการอบรม และประโยชน์ตรงตามความต้องการ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมา คือหัวข้อความสอดคล้อง ต่อเนื่อง เป็นลำดับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องบุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา คือหัวข้อความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ และการให้ความรู้และการแนะนำที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และ 4.14 ตามลำดับ

ด้านวิทยากร พบว่า ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจด้านวิทยากร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่บรรยาย (หัวข้อบรรยายที่ 1) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมา คือ ความเชี่ยวชาญในหัวข้อที่บรรยาย (หัวข้อบรรยายที่ 2), ความสามารถในการถ่ายทอด (หัวข้อบรรยายที่ 1) และความสามารถในการถ่ายทอด (หัวข้อบรรยายที่ 2) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32, 4.27 และ 4.19 ตามลำดับ

ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องความเหมาะสมของสถานที่และสื่อบรรณภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมา คือเรื่องความพอเพียงของอุปกรณ์/เครื่องมือ, อาหารว่างและเครื่องดื่ม, เนื้อหาอ่านแล้วเข้าใจง่าย และเนื้อหาครอบคลุมและสอดคล้องกับการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 4.02, 3.96 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้ที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 โดยมีความพึงพอใจสูงสุด เรื่องการอำนวยความสะดวก และติดต่อประสานงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมา คือเรื่องช่องทางประชาสัมพันธ์ของการอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการถ่ายทอดองค์ความรู้ เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปรากฏผลดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบ ผู้เข้ารับการอบรม ๖ ที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ๖ ที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนด้านวิทยากรที่แตกต่างกัน โดย ช่วงอายุ 10-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 31 - 60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะเรื่องที่ควรปรับปรุงในการจัดการอบรมและเรื่องที่ให้จัดอบรม ฯ ครั้งต่อไป เป็นแบบปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม ปรากฏผลดังนี้ โดยให้ข้อเสนอแนะเรื่องการเตรียมความพร้อมเรื่อง สถานที่ และอุปกรณ์ภาพ และระบบเสียงให้พร้อมกว่านี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.21 รองลงมาเรื่องการประชาสัมพันธ์ หรือแจ้งเป็นหนังสือและเรื่องเอกสารประกอบการบรรยายให้ครบ คิดเป็นร้อยละ 25.64 และเรื่องเวลาที่จัดการอบรมน้อยเกินไปควรเพิ่มเวลาในการจัดการอบรม เรื่องหัวข้อและเนื้อหาในการอบรมให้มากขึ้น และอาหารว่างควรมีกาแฟ คิดเป็นร้อยละ 12.82, 5.13 และ 2.56 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเรื่องที่ต้องการรับการอบรมครั้งต่อไป พบว่ามีผู้ให้ข้อเสนอแนะเรื่องที่ต้องการได้รับการอบรมในครั้งต่อไป ทั้งหมดจำนวน 51 ข้อ โดยให้ข้อเสนอแนะว่าควรจัดการอบรมเรื่อง การรักษาด้วยวิธีต่าง ๆ เช่น การจัดกระดูก ฝึกลมปราณ คลื่นบำบัด กัวซา ดนตรีบำบัด การนวดกดจุด นวดรักษา นวดผ่อนคลาย ครอบงาญปิมาที่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.37 รองลงมาคือเรื่องการใช้ยาสมุนไพรไทย ตำรับยาจีน และสมุนไพรจีนโดยมีการฝึกปฏิบัติ และโภชนาการบำบัด อาหารเป็นยา อาหารเพื่อสุขภาพ จำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 17.65 และเรื่องการรักษาด้วยแพทย์แผนไทยผสมผสานกับแผนจีนและแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ, การฝังเข็มและมีฝึกปฏิบัติ, การตรวจวินิจฉัยโรค เช่น การตรวจชีพจร, และการออกกำลังกายแบบจีน เช่น ชี่กง คิดเป็นร้อยละ 11.76, 9.80, 7.84 และ 3.92 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน ของสถาบันการแพทย์ไทย-จีน ได้ผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีน ประกอบด้วย กลุ่มประชาชน กลุ่มนักวิชาการ และกลุ่มวิชาชีพ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านวิทยากร 4) ด้านเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของลัคนา ฤกษ์สุภผล²²

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับการศึกษาของวันดี องค์กรณะสุข²¹ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนวด ประคบ และอบสมุนไพร โดยทำการศึกษาในสถานบริการโครงการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจและเงินเดือนอยู่ในช่วง 10,001- 20,000 บาทต่อเดือน

3. กลุ่มประชาชน ซึ่งรวมไปถึงนักศึกษาที่เข้ารับการอบรม ๆ มีอายุต่ำสุด คือ 18 ปี และอายุสูงสุด คือ 83 ปี แสดงให้เห็นถึงอายุไม่ได้เป็นอุปสรรคในการแสวงหาความรู้ในการดูแลสุขภาพ และศาสตร์ด้านแพทย์แผนจีนก็เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ได้รับความสะดวก

4. กลุ่มเป้าหมายวิชาชีพที่จะรับเข้าอบรม ๆ ประกอบด้วย แพทย์แผนปัจจุบัน แพทย์จีน แต่ปรากฏว่ามีแพทย์แผนไทยจำนวนมากถึงร้อยละ 18.2 แสดงให้เห็นถึงความสนใจในศาสตร์การแพทย์แผนจีนที่จะสามารถนำไปผสมผสานการรักษาแบบบูรณาการร่วมกันต่อไป

5. จากผลการศึกษา พบว่า ผู้เข้ารับการอบรม ๆ ที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับการอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่องดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนจีนด้านวิทยาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาล เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ของลือชา โพธิ์พัฒนาพงศ์¹⁹ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันด้านอายุ มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. จากข้อเสนอแนะทั้ง 39 ข้อ หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปปรับปรุง ให้เป็นไปตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ตามมาตรา 82 (หมวด 5) ข้อ 12 ที่กล่าวว่ารัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เพื่อให้มีการพัฒนาระบบราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการ โดยนำเทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่มาใช้ และเพื่อให้เกิดความยั่งยืนของระบบ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยต้องการที่จะเห็นหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นการนำองค์กรเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามรายละเอียดในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย การมีสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และการสร้างความผูกพัน (ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ส่งเสริมให้ข้าราชการพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่ม และตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

การเก็บแบบสอบถาม ควรเก็บคืนให้ได้ครบทุกคน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์หลังการอบรมไปแล้วอย่างน้อย 3 เดือน หรือ 6 เดือน เพื่อจะได้รู้ผลการนำไปใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง โดยเฉพาะกลุ่มนักวิชาการและกลุ่มวิชาชีพ ในเรื่องการผสมผสานองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนจีนผสมผสานกับการแพทย์แผนปัจจุบันในระบบบริการสุขภาพ