



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย
ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
Satisfaction of the service recipients to Thai massage services of the
Thai Traditional Medicine Demonstration Center Chanthaburi Provincial
Public Health Office

ชมภูณัฐ พบประเสริฐ^{1*}, เบญจมาพร ปานขาว¹
Chomphunut Phopprasoe^{1*}, Benchamaphorn Pankhow¹

¹สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

¹Chanthaburi Provincial Public Health Office

*Corresponding author: downsyndromeja@hotmail.com

Received date: 18 May 2026

Accepted date: 18 August 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการนวดไทยระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2567 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติวิเคราะห์ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า การประเมินทั้ง 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .329) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ด้านการประสานบริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = .339) มีความสำคัญเป็นลำดับแรก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = .380) ด้านความสะดวกที่รับบริการ ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .428) ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = .393) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = .474) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ดังนี้ 1) ควรขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญเพิ่มศักยภาพความรู้และทักษะเพื่อการสร้างความสมดุลชีวิตและการมีสุขภาพดี สร้างจุดเด่นอัตลักษณ์ (แบรนด์) ให้กับงานบริการสุขภาพ 2) ควรสร้างช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น จะเป็นโอกาสในการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ ยกกระดับงานบริการนวดไทยเป็นเวเลนเนสซวดไทยให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, งานบริการ, การนวดไทย

Abstract

This descriptive research aimed to study serviced recipients satisfaction with the Thai massage services at the Applied Thai Traditional Medicine Demonstration Center under the Chanthaburi Provincial Public Health Office. The sample comprised 274 serviced recipients collected between July - August 2024 using systematic random sampling. Data were collected via online questionnaires and analyzed using statistical software. Descriptive statistics, including percentages, means, and standard deviations (S.D.), were employed for data analysis. The results demonstrated that overall satisfaction across all five dimensions was at the highest level ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = .329). When considering each specific aspects, the service coordination was the first priority for serviced recipients and received the highest satisfaction score ($\bar{x} = 4.81$, S.D. = .339). The remaining aspects were also rated at the highest level, ranked in descending order as follows: interpersonal skills ($\bar{x} = 4.78$, S.D. = .380), service convenience ($\bar{x} = 4.71$, S.D. = .428), service quality ($\bar{x} = 4.65$, S.D. = .393), and information provision ($\bar{x} = 4.58$, S.D. = .474). Practical recommendations include: 1) Collaboration with experts should be established to enhance knowledge and technical skills regarding life balance and health promotion, thereby creating a distinct identity (branding) for healthcare services; and 2) Online PR and communication channels should be expanded to leverage development opportunities toward excellence, ultimately upgrading Thai massage services to high-standard “Thai Wellness Massage”.

Keywords: Satisfaction, Health Services, Thai Massage

บทนำ

ระบบการแพทย์แผนไทย (Thai Traditional Medicine) เป็นองค์ความรู้ทางการแพทย์ดั้งเดิมหรือการแพทย์เสริมของประเทศไทยที่มีพื้นฐานปรัชญาของการบำบัดรักษาผู้ป่วยและการดูแลสุขภาพแบบธรรมชาติบำบัดที่มุ่งวิเคราะห์โรคและความเจ็บป่วยแบบเป็นองค์รวมด้วยการสร้างความสมดุลของวิถีชีวิต ปัจจุบันการแพทย์แผนไทยได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีความพยายามจากผู้กำหนดนโยบายและผู้ประกอบวิชาชีพที่ต้องการพัฒนาระบบการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสุขภาพ โดยมีกระบวนการทางการแพทย์เกี่ยวกับการตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษา หรือป้องกันโรค หรือการส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพของมนุษย์ การผดุงครรภ์ การนวดไทย และให้ความหมายรวมถึงการเตรียมการผลิตยาแผนไทย และการประดิษฐ์อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ทั้งนี้โดยอาศัยความรู้หรือตำราที่ได้ถ่ายทอดและพัฒนาสืบต่อกันมา (Thai Traditional Medical Institute [TTMI], 2020)

บริการด้านการแพทย์แผนไทยที่มีความโดดเด่น คือ การนวดไทย สามารถแบ่งออก ได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) การนวดไทยแบบเชลยศักดิ์ 2) การนวดไทยแบบราชสำนัก เพื่อช่วยป้องกันบำบัดและฟื้นฟูสุขภาพของผู้รับบริการนวดไทย (Thai Traditional Medical Institute [TTMI], 2019) โดยคุณภาพของงานบริการนวดไทยประเมินได้จาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาดที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ จากการเก็บข้อมูลย้อนหลัง 3 เดือน ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีผู้มารับบริการนวดไทยด้วยศาสตร์การนวดไทยแบบราชสำนักเป็นหลัก โดยมีผู้รับบริการเดือน มกราคม ถึง มีนาคม 2567 จำนวน 832, 940, 1,071 คน ตามลำดับ จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้รับบริการที่ผ่านมา พบปัญหาความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้นประกอบกับขั้นตอนการให้บริการที่ยังไม่เป็นไปตามคุณภาพมาตรฐาน เช่น จำนวนผู้มีความประสงค์นวดไทยมีมากกว่าความสามารถในการให้บริการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย ความล่าช้าในการคัดกรองผู้รับบริการ การเข้าถึงระบบการจองนวดไทย เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะต่อการรับบริการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

จากที่กล่าวมาข้างต้นชี้ให้เห็นถึง ความสำคัญของคุณภาพการบริการ การมองผู้รับบริการเป็นจุดสำคัญ เพื่อให้ผู้รับบริการนวดไทยได้มีสุขภาวะที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี สร้างความร่วมมือ ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งในด้านความสะอาดที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
2. ด้านการประสานบริการ (Service Coordination)
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ซึ่งผลการประเมินทั้ง 5 ด้าน สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี เลือกรายชื่อผู้มารับบริการ โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (Systemic random sampling) ชั้นแรกจะเลือกจากทะเบียนผู้มารับบริการในลำดับแรก และเว้นระยะลำดับผู้มารับบริการแต่ละช่วงเท่า ๆ กัน ที่ 1, 5, 9, 13, 17, 21, ... ตามลำดับ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) สอบถามผู้มารับบริการนวดไทยระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2567

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี จำนวน 832, 940, 1,071 คน ตามลำดับ ย้อนหลัง 3 เดือน ได้จำนวนผู้มารับบริการนวดไทยเฉลี่ย 950 คน (ข้อมูลย้อนหลัง 3 เดือน ผู้มารับบริการจากโปรแกรม HOSxP PCU ณ เดือน มกราคม ถึง มีนาคม พ.ศ. 2567 ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2567 ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 274 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างกำหนดขนาดโดยใช้ตารางกำหนดขนาดตัวอย่าง (Krejcie & Morgan, 1970)

เกณฑ์การคัดเข้า

1. ผู้รับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
2. บุคคลอายุ 20 ปี ขึ้นไป ทั้งเพศชายและเพศหญิง
3. มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์
4. สมัครใจเข้าร่วมโครงการ

เกณฑ์การคัดออก

1. ผู้ไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาไทย อ่านและเขียนภาษาไทยได้

การรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี เลขที่โครงการวิจัย 067/67 เลขรับรองที่ COA No.064/67 วันที่รับรอง 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2567 วันที่หมดอายุ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2568

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บข้อมูลในครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) สอบถามผู้มารับบริการนวดไทย รายละเอียดจะได้กล่าวดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ทฤษฎี เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และข้อมูลที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย มี 9 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและครอบครัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว สิทธิการรักษา การสื่อสารและข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย จำนวน 25 ข้อ ดังนี้

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	มี 5 ข้อ
ด้านการประสานบริการ	มี 5 ข้อ
ด้านมนุษยสัมพันธ์	มี 5 ข้อ
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	มี 5 ข้อ
ด้านคุณภาพการให้บริการ	มี 5 ข้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบให้ครบทุกข้อ โดยการแจกแจงความถี่ จะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้อธิบายไว้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนชั้น} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายถึง น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายถึง น้อยที่สุด

2. การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ในการสร้างข้อคำถาม

2.2 กำหนดขอบเขต โครงสร้าง เนื้อหาของแบบสอบถาม

2.3 สร้างแบบสอบถาม เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย

2.4 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยตรวจสอบความครอบคลุม ความถูกต้องของเนื้อหา และภาษาที่ใช้นำข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ชัดเจนมากขึ้น และผ่านการพิจารณาตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาที่ใช้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าคะแนน IOC (Index of item-objective congruence) เท่ากับ 0.92 และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนจะไปทดลองใช้

2.5 หาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha-reliability coefficient) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.903

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยประสานงานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลชลบุรี เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับงานวิจัยและปรึกษาหารือเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินงานวิจัย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี (สาขาโรงพยาบาลชลบุรี)

3.2 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) โดยจัดทำตามแบบสอบถามในระบบ Google form และจัดทำ QR code สำหรับให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างสแกนและทำแบบสอบถาม

3.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยทำหนังสือขออนุญาตและขอความร่วมมือ ในการประสานเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่มีประชากรกลุ่มตัวอย่าง ช่วยอำนวยความสะดวกในการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire)

3.4 ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามออนไลน์ (Questionnaire) จำนวน 274 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามครบถ้วนและถูกต้อง คิดเป็น 100% ของแบบสอบถามทั้งหมด

3.5 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เป็นสถิติที่พรรณนาคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ใช้สถิติวิเคราะห์ ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายลักษณะในเชิงปริมาณของตัวแปรต่างๆ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้สร้างความร่วมมือ ปรับเปลี่ยนการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนางานบริการ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี จึงใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย (n = 274)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	75	27.4
หญิง	199	72.6
อายุ		
20-29 ปี	3	1.1
30-39 ปี	47	17.2
40-49 ปี	58	21.2
50-59 ปี	83	30.3
60 ปีขึ้นไป	83	30.3
สถานภาพ		
โสด	99	36.1
สมรส	143	52.2
หม้าย	11	4.0
หย่า/แยกกันอยู่	21	7.7
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	0	0
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	16	5.8
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	14	5.1
ปวส./ปวช.	8	2.9
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	147	53.6
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	88	32.1
อื่นๆ	1	0.4
อาชีพ		
ไม่ได้ทำงานหรือแม่บ้าน	1	0.4
เกษตรกร	18	6.6
ค้าขาย/ทำธุรกิจส่วนตัว	29	10.6

ตาราง 1 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย (n = 274)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ (ต่อ)		
รับจ้างทั่วไป	16	5.8
รับราชการ/พนักงานราชการ	170	62.0
ทำงานโรงงาน/พนักงานบริษัท	9	3.3
รัฐวิสาหกิจ	0	0
อื่น ๆ	31	11.3
รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	19	6.9
10,001 - 20,000 บาท	38	13.9
20,001 - 30,000 บาท	41	15.0
30,001 - 40,000 บาท	62	22.6
สูงกว่า 40,000 บาท	114	41.6
สิทธิการรักษา		
สิทธิหลักประกันสุขภาพ 30 บาท	27	9.9
สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ	228	83.2
สิทธิประกันสังคม	19	6.9
สิทธิและสวัสดิการผู้สูงอายุ	0	0
สิทธิและสวัสดิการผู้พิการ	0	0
อื่น ๆ	0	0
ท่านรู้จักศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี		
จากแหล่ง/สื่อใดบ้าง		
Website	24	8.8
Facebook	8	2.9
กลุ่มไลน์ (Line)	76	27.7
สอบถามทางโทรศัพท์	10	3.6
โปสเตอร์/แผ่นพับ	1	0.4
ผู้มาใช้บริการบอกต่อ	154	56.2
อื่น ๆ	1	0.4
ท่านต้องการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์บริการแผนไทยผ่านช่องทางใดบ้าง		
Website	30	10.9
Facebook	43	15.7

ตาราง 1 (ต่อ)

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย (n = 274)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านต้องการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์บริการแผนไทยผ่านช่องทางใดบ้าง (ต่อ)		
กลุ่มไลน์ (Line)	161	58.8
สอบถามทางโทรศัพท์	19	6.9
โปสเตอร์/แผ่นพับ	10	3.6
ระบบให้คำปรึกษา/นัดหมายออนไลน์	11	4.0
อื่น ๆ	0	0

จากตาราง 1 พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการนวดไทย คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว สิทธิการรักษา การสื่อสารและข่าวสารประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้มารับบริการนวดไทย ของ ศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.6 มีอายุระหว่าง 50 - 59 ปี และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 30.3 รองลงมาอายุระหว่าง 40 - 49 ปี ร้อยละ 21.2 ตามลำดับ โดยมี สถานภาพสมรส ร้อยละ 52.2 ซึ่งผู้มารับบริการนวดไทยส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 53.6 รองลงมา มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 32.1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ/พนักงานราชการ ร้อยละ 62.0 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท ร้อยละ 41.6 และใช้สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาลของข้าราชการ ร้อยละ 83.2

นอกจากนี้ในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์บริการ พบว่า ผู้มารับบริการนวดไทยรู้จักศูนย์สาธิตการแพทย์ แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่ได้รับทราบจากผู้มาใช้บริการบอกต่อ ร้อยละ 56.2 รองลงมา จากกลุ่มไลน์ (Line) ร้อยละ 27.7 ตามลำดับ และมีความต้องการรับทราบข่าวสารประชาสัมพันธ์บริการแผนไทยผ่าน ช่องกลุ่มไลน์ (Line) โดยเพิ่มการสื่อสารให้มากขึ้น ร้อยละ 58.8

จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการนวดแผนไทยในเขต เทศบาลเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ผู้ใช้บริการนวดแผนไทยมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ การบริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการนวด แผนไทยที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้ การบริการนวดแผนไทยโดยรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Mattana, 2021)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย 5 ด้าน

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (n = 274)

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การมารับบริการของท่านในครั้งนี้ มีความรวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน	4.67	.604	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความสะดวกจากการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.65	.690	มากที่สุด
3. การจัดสถานที่มีความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ	4.78	.420	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการมารับบริการไม่ยุ่งยาก ง่ายต่อการเข้ารับบริการ	4.69	.617	มากที่สุด
5. ท่านประทับใจความสะดวกในครั้งนี้ที่มารับบริการ	4.76	.434	มากที่สุด
รวม	4.71	.428	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .428 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธารณสุขแผนกไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี การจัดสถานที่มีความสะดวกเหมาะสมต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .420 เป็นลำดับแรก ซึ่งผู้รับบริการมีความประทับใจในความสะดวกที่มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .434 และมีขั้นตอนการมารับบริการไม่ยุ่งยาก ง่ายต่อการเข้ารับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.69 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .617 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงระบบการให้บริการ เช่น ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการ สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ ทันต่อเวลา หรือการเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน ในขณะที่ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) คือ สถานที่ทั้งภายนอกและภายในมีความสะอาด ร่มรื่น เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน เช่นกัน (Penchansky & Thoma, 1981)

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประสานบริการ (n = 274)

ด้านการประสานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ติดต่อหรือประสานงานให้ท่านด้วยความเต็มใจ	4.82	.440	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาต่างๆ จากท่านและให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	4.81	.414	มากที่สุด
3. ท่านได้รับการติดต่อ/ประสานงานจากเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว	4.75	.445	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ	4.86	.338	มากที่สุด
5. ท่านประทับใจการประสานงานในครั้งนี้ที่มารับบริการ	4.80	.407	มากที่สุด
รวม	4.81	.339	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประสานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .339 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .338 เป็นลำดับแรก ซึ่งในงานบริการเจ้าหน้าที่ติดต่อหรือประสานงานให้ท่านด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ย 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .440 และเจ้าหน้าที่มีการสอบถามปัญหาต่าง ๆ จากท่านและให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .414 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ตามที่คาดหวังไว้ และประสบความสำเร็จตามความคาดหวังนั้น ก็จะกลายเป็นความรู้สึกพึงพอใจ ทั้งนี้ได้บ่งบอกถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ให้ผู้บริการปฏิบัติต่อตนเองโดยมีพื้นฐานจากความต้องการได้รับการดูแล เอาใจใส่ การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้ สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการนั่นเอง (Royal Institute of Thailand [RIT], 1999)

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านมนุษยสัมพันธ์ (n = 274)

ด้านมนุษยสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านอย่างใส่ใจกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	4.81	.399	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาไพเราะ	4.86	.352	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่สุภาพ	4.82	.390	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี	4.82	.440	มากที่สุด
5. ท่านได้รับคำแนะนำและการปฏิบัติตัวในเรื่องสุขภาพเป็นอย่างดี	4.60	.602	มากที่สุด
รวม	4.78	.380	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .380 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาไพเราะ ค่าเฉลี่ย 4.86 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .352 เป็นลำดับแรก ซึ่งในงานบริการเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .440 ควบคู่กับการมีบุคลิกภาพที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .390 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการจากมหาวิทยาลัยเท็กซัส สหรัฐอเมริกา ได้ตั้งข้อสังเกตว่าด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นคุณสมบัติของพนักงานให้บริการอย่างหนึ่ง คือ ลักษณะประจำตัวของผู้ที่ทำงานบริการที่ดี เป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิอยู่ภายใน เช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดีจึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน สำหรับคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990)

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (n = 274)

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่อธิบายเกี่ยวกับการบำบัดด้วยการนวดไทย ก่อนการให้บริการทุกครั้ง	4.51	.669	มากที่สุด
2. ท่านมีความเข้าใจอาการที่เป็นสาเหตุให้มาบำบัดด้วยการนวดไทย ในครั้งนี้	4.61	.544	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเพียงพอในการให้บริการการนวดไทย	4.70	.480	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหา/สาเหตุของการเจ็บป่วยในครั้ง นี้ของท่านได้ดี	4.59	.554	มากที่สุด
5. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพของการเจ็บป่วยในครั้ง นี้จากเจ้าหน้าที่จนหมดข้อสงสัย	4.49	.664	มากที่สุด
รวม	4.58	.474	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .474 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี เจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเพียงพอในการให้บริการการนวดไทย ค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .480 เป็นลำดับแรก ซึ่งผู้รับบริการได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ทำให้มีความเข้าใจอาการที่เป็นสาเหตุให้มาบำบัดด้วยการนวดไทย ค่าเฉลี่ย 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .544 อีกทั้งเจ้าหน้าที่ยังสามารถตอบปัญหา/สาเหตุของการเจ็บป่วยได้ดี ทำให้ผู้รับบริการคลายความสงสัย ค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .554 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ กล่าวถึงแนวคิดใหม่ทางการตลาด หมายถึง การยอมรับว่าผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นผู้มีความสำคัญมากเป็นอันดับแรก ซึ่งเป็นแนวคิดในการบริหารธุรกิจภายใต้การดำเนินงานและการบริหารการตลาดว่า “ลูกค้าจะเป็นศูนย์กลาง” ทั้งนี้แนวความคิดใหม่ทางการตลาด ดังกล่าวมุ่งเน้นลูกค้า (a customer orientation) โดยการให้ความสำคัญกับการวางแผนตลอดจนปฏิบัติการ และสื่อสารข้อมูลทุกช่องทางเพื่อสร้างความเข้าใจ ในสิ่งที่ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการต้องการ ตลอดจนสามารถให้บริการที่ประทับใจเกินความคาดหวังของลูกค้าได้ โดยมีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ (Sukhothai Thammathirat Open University [STOU], 2000: 135-137) และมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจนวดแผนไทย ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าระดับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจนวดแผนไทยในจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านจากงานวิจัยนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจนวดแผนไทยและธุรกิจบริการประเภทอื่น ๆ ควรดำเนินธุรกิจให้มีมาตรฐานการบริการที่สม่ำเสมอ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ปลุกฝังและอบรมพนักงานให้มีใจรักในงานบริการ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ธุรกิจให้มากที่สุด (Sompong, Pornprapha, Wit, Nikhipha & Sunantha, 2023)

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ (n = 274)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับการซักถามอาการ และตรวจร่างกายเบื้องต้น ก่อนการให้บริการทุกครั้ง	4.49	.647	มากที่สุด
2. หลังรับบริการบำบัดด้วยการนวดไทยปัญหาสุขภาพของท่าน ได้รับการแก้ไขหรืออาการดีขึ้น	4.58	.516	มากที่สุด
3. การบริการด้วยการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย มีการจัดบริการที่ดีและเหมาะสม	4.63	.553	มากที่สุด
4. การบริการด้วยการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย	4.82	.380	มากที่สุด
5. การบริการด้วยการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.74	.436	มากที่สุด
รวม	4.65	.393	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .393 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี การบริการด้วยการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สถานที่มีความสะอาดและปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .380 เป็นลำดับแรก ซึ่งผู้รับบริการได้แสดงความพึงพอใจถึงการบริการด้วยการนวดไทยของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทยว่ามีคุณภาพและได้มาตรฐาน ค่าเฉลี่ย 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .436 รวมถึงมีการจัดบริการที่ดีและเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .553 ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการกล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติคุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีคุณค่าโดดเด่น ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าสนใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยนสัมผัสมีประสบการณ์ ทดลองใช้ เป็นต้น (Sukhothai Thammathirat Open University [STOU], 2000: 234)

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย 5 ด้าน โดยภาพรวม (n = 274)

ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะอาดที่ได้รับจากบริการ	4.71	.428	มากที่สุด
2. ด้านการประสานบริการ	4.81	.339	มากที่สุด
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.78	.380	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.58	.474	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.65	.393	มากที่สุด
รวม	4.71	.329	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .329 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ด้านการประสานบริการ ค่าเฉลี่ย 4.81 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .339 มีความสำคัญ เป็นลำดับแรก ในขณะที่ด้านมนุษยสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย 4.78 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .380 และด้านความสะอาดที่ได้รับจากบริการ ค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .428 มีความสำคัญรองลงมาตามลำดับ

จากข้อค้นพบที่ว่า การที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เป็นผู้มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ถ้าสามารถให้บริการที่ประทับใจเกินความคาดหวังของลูกค้าได้ มีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ย่อมเกิดผลกำไรให้แก่ธุรกิจบริการนั้น ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค ซึ่งการรับรู้คุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจากผลการศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นว่าคุณค่าของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วยคุณค่าการทำงาน คุณค่าทางอารมณ์ และคุณค่าทางสังคมของผู้ให้บริการ เป็นตัวกลางในการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะที่ผลจากการวิจัยยังให้ข้อสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยที่ทางเลือกของจุดเด่นอัตลักษณ์ (แบรนด์) ยังเป็นตัวกลางระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ (Nugroho et al., 2017) และมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของประเทศอินโดนีเซีย พบว่า 1) คุณภาพการบริการมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) การให้บริการที่มีคุณภาพส่งผลกระทบบอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) คุณภาพการบริการมีผลกระทบเล็กน้อยต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการ 4) คุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ 5) คุณภาพการบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญของการบอกต่อ 6) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความไว้วางใจ 7) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลอย่างมากต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ 8) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลกระทบที่ไม่สำคัญต่อคำการบอกต่อ 9) ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความไว้วางใจ 10) คุณภาพบริการส่งผลต่อความสุขและความสุขของผู้รับบริการนั้น

มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำ 11) ความสุขของผู้รับบริการมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการบอกต่อ 12) ความไว้วางใจมีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อเจตนาารมณในการกลับมาใช้บริการซ้ำและความตั้งใจในการกลับมาใช้บริการซ้ำมีผลอย่างมากต่อการบอกต่อของผู้รับบริการเช่นกัน (Sigit, Suharyono et al., 2015)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ตามวัตถุประสงค์ในแต่ละประเด็นของการวิจัย โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการนวดไทย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience)
2. ด้านการประสานบริการ (Service Coordination)
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Information)
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)

ผลการประเมินทั้ง 5 ด้าน สะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการนวดไทย ของศูนย์สาธิตการแพทย์แผนไทย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .329 ทั้งนี้ได้มีการเก็บข้อมูลข้อคิดเห็นอื่นจากผู้รับบริการเพิ่มเติม พบว่า

1. เวลาในการให้บริการ ผู้รับบริการเสนอว่าควรเพิ่มเวลาการนวดไทยจาก 1 ชั่วโมง เป็น 2 ชั่วโมงต่อครั้งได้ หรือทำหัตถการด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอื่นร่วมด้วย เช่น พอกยาสมุนไพร เพื่อบำบัดอาการความเจ็บป่วยในครั้งนั้น ๆ ให้ผ่อนคลายลงและควรเปิดให้บริการในวันหยุด วันเสาร์ และวันอาทิตย์ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้มารับบริการที่ไม่สามารถมารับบริการในวันปกติได้

2. ควรเพิ่มบุคลากรผู้ช่วยแพทย์แผนไทยสำหรับให้บริการนวดไทยเพื่อรองรับผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้นในช่วงเวลา และควรทบทวนความรู้และเพิ่มพูนทักษะความชำนาญเฉพาะทางการนวดไทยหรือเพิ่มบริการให้กับผู้ช่วยแพทย์แผนไทย เช่น นวดน้ำมันหอมระเหย นวดฝ่าเท้า นวดสวีดิช นวดสตรีหลังเรือนไฟ เป็นต้น

3. ควรแจ้งข้อปฏิบัติการเข้ารับบริการนวดไทย ให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกครั้ง และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า ตู้เก็บสิ่งของหรือตระกร้าใส่สิ่งของมีค่าที่พกติดตัวได้ ขณะเข้ารับบริการ

4. ควรปรับปรุงระบบการนัดหมายหรือจองคิว เพิ่มความสะดวกและทันต่อเหตุการณ์ ด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น

โดยการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการดังกล่าว เพื่อการสร้างความสมดุลชีวิตและการมีสุขภาพดี อีกทั้งเป็นโอกาสในการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศ ยกย่องงานบริการนวดไทยเป็นเวเลนเนสนวดไทย (Thai Wellness Massage) ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากแผนพัฒนาจังหวัดจันทบุรี ปี 2566 - 2570 กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาจังหวัดสู่การเป็น Living Room of the East การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงคุณภาพ ด้วยการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและการบริการที่เกี่ยวข้อง

อัตลักษณ์ของจังหวัดและการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมทั้งการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ โดยเฉพาะการจัดบริการด้านสุขภาพและการแพทย์ที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการ ได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อน Wellness Tourism และต่อยอดเพื่อสร้างการท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ (Medical Hub) ซึ่งเป็นอีกหนึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวที่มุ่งประโยชน์ต่อการรักษาฟื้นฟูสุขภาพตามความต้องการของผู้รับบริการได้

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 ควรขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเพิ่มศักยภาพความรู้และทักษะที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน สร้างจุดเด่นอัตลักษณ์ (แบรนด์) ให้กับงานบริการสุขภาพ

2.2 ควรสร้างช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์เพิ่มความสะดวกและทันต่อเหตุการณ์ ด้วยการสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ให้มากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.1 จัดทำคู่มือข้อปฏิบัติการเข้ารับบริการนวดไทย ให้ผู้มารับบริการรับทราบทุกครั้ง โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดที่ชัดเจนในการนำไปสู่การปฏิบัติตามได้

3.2 ควรศึกษา วิจัย พัฒนารูปแบบการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพในมิติอื่น ที่สอดคล้องกับปัญหาสุขภาพและสุขภาวะองค์รวมอย่างสมดุล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ โดยที่ทางเลือกของจุดเด่นอัตลักษณ์ (แบรนด์) ยังเป็นตัวกลางระหว่างความพึงพอใจและการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพในระดับสูงขึ้น ดังนั้นจึงควรศึกษา วิจัย พัฒนารูปแบบการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพในมิติอื่น โดยใช้แนวคิดในการส่งเสริมสุขภาพแนวใหม่ เวชศาสตร์วิถีชีวิต (Lifestyle Medicine) ผสมผสานด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีการจัดโปรแกรมเพื่อการดูแลสุขภาพที่เหมาะสมกับบุคคลและสามารถนำไปใช้ได้จริง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.พรฤดี นิธิรัตน์ และ นางสาวเสาวภา เล็กวงษ์ จากวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการศึกษาเป็นอย่างดี ขอขอบคุณ ผู้บริหารองค์กร หัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อนร่วมงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี โรงพยาบาลชลบุรี โรงพยาบาลเขาสุมิ ที่ให้การสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้

References

- Haryono, S., Suharyono, Achmad Fauzi, D.H. and Dan Iman, S. (2015). The effects of service quality on customer satisfaction, customer delight, Trust, Repurchase Intention, and Word of Mouth. *European Journal of Business and Management* 7 (12), 36-48.
- Ismoyo, N.B. (2017). *Service quality perception's effect on customer satisfaction and repurchase intention*. *European Business & Management*, 3(3): 37.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. *Educational and Psychological Measurement*. 30(3), 607-610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000>
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioural perspective on the customer*. New York: Prince Hill.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). *The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction*. *Medical Care*, 19(2), 127-140. DOI: 10.1097/00005650-198102000-00001
- Royal Institute. (1999). *Royal Institute dictionary*. Nanmeebooks Publishing.
- Royal Institute of Thailand. (1982). *Royal institute dictionary*. Aksorn Charoenthat Publishing House.
- Sukchot, M. (2021). *Satisfaction with using Thai traditional massage services in Samut Prakan Municipality, Samut Prakan Province*. In *Proceedings of National & International Conference*. Vol. 14, No. 2, p. 750. In *Proceedings of National & International Conference* (Vol. 14), No.2, 750.
- Sukhothai Thammathirat Open University. (2000). *Service psychology*. Sukhothai Thammathirat Open University Press.
- Sumetkotchorn, S., Sriraphorn, P., Mekavarakul, W., Boonchouy, N. and Laohanand, S. (2023). Customer relationship management affecting competitive advantage of Thai traditional Massage Business in Samut Sakhon Province. *Journal of Educational Management Innovation and Research*, 5(3), 595-606. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jemri/article/view/259747>
- Thai Traditional Medical Council. (2019). *Document on standards and procedures of Thai traditional medicine for Thai traditional medicine practitioners*.
- Thai Traditional Medical Institute. (2020). *Guidelines for integrated Thai traditional medicine services in primary care units*. Samcharoen Panich (Bangkok) Co., Ltd.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1990). *Delivering quality service : Balancing customer perceptions*. New York: The Free Press.