

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม อำเภอชุม จังหวัด จันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม อำเภอชุม จังหวัด จันทบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการสุคนธ์บำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชนจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยจำแนกตามประเภทของผู้เข้ารับบริการ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และ ภูมิฐานะ เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการสุคนธ์บำบัด ที่กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลชุม อำเภอชุม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 277 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป รองลงมา คือ อายุมากกว่า 35-40 ปี, อายุต่ำกว่า 25 ปี, อายุมากกว่า 30-35 ปี และอายุมากกว่า 25-30 ปี ตามลำดับ มีสถานภาพสมรสแบบคู่ รองลงมา คือ โสด, หม้าย, หย่า และ แยกกันอยู่เท่ากัน ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือมากกว่า รองลงมา คือ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา และประกาศนียบัตร (อนุปริญญาหรือเทียบเท่า) ตามลำดับ มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ ค้าขาย, ไม่ได้ประกอบอาชีพ, รับจ้าง, เกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน) และนักเรียน/ นักศึกษา ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท รองลงมา คือ มากกว่า 30,000-40,000 บาท, มากกว่า 10,000-20,000 บาท, มากกว่า 20,000-30,000 บาท และมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ มีภูมิลำเนาอยู่ที่อำเภอชุม จ. จันทบุรี รองลงมา คือ อำเภอเมือง จ. จันทบุรี และจังหวัดอื่น ๆ ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี ภาวธรรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี ด้านบุคลากรที่ให้บริการสุคนธบำบัด เป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการมารับบริการ ด้านอาคารสถานที่ในการมารับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการสุคนธบำบัด ด้านขั้นตอนการให้บริการสุคนธบำบัด ด้านความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการต่อการบริการสุคนธบำบัด ด้านระยะเวลาที่ใช้มีความเหมาะสมในการมารับบริการ ด้านการให้ข้อมูลด้านสุขภาพของผู้มารับบริการและด้านความปลอดภัยในการบริการสุคนธบำบัด ตามลำดับ ซึ่งทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของผู้เข้ารับบริการ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสุคนธบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลุง จังหวัดจันทบุรี ภาวธรรมมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของเบญญา ลวกไรสง (2541) ความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวดี สายนำทาง (2542) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของวันลาภ เจริญโมรา (2545) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการพยาบาลของผู้ป่วยจิตเวช

แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี กรมสุขภาพจิต โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประเทือง เกี่ยมคน และอารีรัตน์ จำอยู่ (2547) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ สันติพงศ์สุกกร, เมธา ทรงธรรมวัฒน์ และศรีสุดา ไทยเลิศ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของประชุมพร ผิวเหลือง, เกตุร พรหมอ่อน, อุดมลักษณ์ อาจศิริ, บรรจง เชื้อนแก้ว และเพชรกรร หาญพานิชย์ (2550) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของหน่วยรังสีวินิจฉัย โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของภากรณ น้าว้า และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของลลิตา ฤกษ์สุภผล (2553) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ สุริยะ (2546) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตากลิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพงษ์ อุดมศรี (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการทดสอบสมมติฐานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล คือ ประเภทของผู้เข้ารับบริการ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและภูมิลำเนา พบว่า ประเภทของผู้เข้ารับบริการ ผู้รับบริการที่มีประเภทของผู้เข้ารับบริการต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับงานวิจัยของสุนีย์ กัดแพ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า พบว่า ประเภทของผู้เข้ารับบริการต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

อายุ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรักษ์เกียรติ จิรันธร, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, จิราพร คำแก้ว, นุชรา ผุดผาด และปัญญาเรศ อุษุข (2549) ความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลรัตน์ จันทรังษ, ณัฐกร พิชัยเชิด, จิราพร หาญละคร, ธนภัทร จีรพงศ์ และนุชบากร โหมคทอง (2554) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ในคลินิกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหัวเขา อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ที่มีอายุต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งดาว ศิดดิกไม้ และไกรชิต สุตะเมือง (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล พบว่า ผู้ที่สถานภาพสมรส ต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐพงษ์ อุดมศรี (2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ตำรวจ พบว่า ผู้ที่ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของภากรณ น้าว้า และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ บริการแตกต่างกัน

อาชีพ ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ สมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรักษเกียรติ จิรินทร์, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, จิราพร คำแก้ว, นุชรา ผุดผาด และปัญญาเรศ อุษุข (2549) ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา พบว่า ผู้ที่อาชีพต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้อง กับงานวิจัยของสรลั ดั้งเจริญ และคณะ (2554) ที่ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การประกอบอาชีพต่างกันทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

รายได้ต่อเดือน ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาล ขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของกมลรัตน์ มั่งวงศ์ และ ไกรจิต สุตะเมือง (2552) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเอกชนของผู้ประกันตนเขตสำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 10 พบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ภูมิธำเนา ผู้รับบริการที่มีภูมิธำเนาต่างกันมีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการสมุนไพรบำบัด (Aromatherapy) กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โรงพยาบาลขลุง อำเภอลอง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนรพรรณ อุณหะนันท์ และยุพิน อังสุโรจน์ (2551) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพยาบาล ประจำการโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ที่ภูมิธำเนาต่างกันทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ทางผู้บริหารโรงพยาบาลควรกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
2. ทางผู้บริหารโรงพยาบาลควรกำหนดนโยบายด้านการให้ข้อมูลด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรกำหนดให้มีการสอบถามประวัติการแพ้เครื่องสำอางค์ทุกครั้ง
2. ควรกำหนดให้มีการแนะนำเรื่องผลของการบำบัดต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาข้อมูลเชิงลึกต่อไป