



ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย  
กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

Expectation and perception of quality-of-service plans, Thai Health Promotion Center  
of Department of Thai Traditional and Alternative Medicine

ลัดดาวัลย์ จาดพันธุ์อินทร์<sup>1</sup>,  
สมโภช รติโอฬาร<sup>2</sup>,  
อารยา ประเสริฐชัย<sup>3</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย 2) ศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย และ 3) เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย ตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่มารับบริการ ประชากรจำนวน 2,600 คน คือ ผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรเครซีและมอร์แกนและสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 347 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและ หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือได้ค่าความเชื่อมั่นของความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.99 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังของผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 2) การรับรู้ของผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และ 3) เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยสูงกว่าการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการตามความเป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 3) การตอบสนองผู้รับบริการ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

**คำสำคัญ :** ความคาดหวังบริการ การรับรู้บริการ คุณภาพการบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย

**Abstract**

The objectives of this survey research were to: 1) study the service receivers' expectation towards the service quality of the Thai Traditional Health Promotion Center (TTHPC) under Department of Thai Traditional Medicine and Alternative Medicine (DTAM), 2) study the service receivers' perception towards the service quality of TTHPC and 3) compare the levels of expectation and perception towards the service quality of TTHPC, according to service receivers' gender, age, education, occupation, income, coverage of health insurance, and the frequency of service they received. 347 samples were selected from a total of 2,600 service receivers visiting TTHPC by using the table of Krejcie & Morgan and simple random sampling. The research instrument was a questionnaire whose content accuracy was verified and the reliability of instrument was calculated. The reliability of service receivers' expectation and perception towards the service quality was at 0.99. The data was analyzed in term of percentage, average mean, standard deviation, t-test, and one-way anova with the statistically significance level at 0.05.

<sup>1</sup>นักศึกษา สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

<sup>2-3</sup>รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

The results found that; 1) the overall expectation of service receivers was the highest, with an average score of 4.52, 2) the overall perception of service receivers was high, with an average score of 3.84, and 3) when comparing service receivers' expectation to perception towards the service quality provided at TTHPC, the level of service receivers' expectation was higher than the perception towards the actual service quality, with significant difference at the level of 0.05 in all aspects, including 1) the concrete service, 2) reliability 3) service receivers' response, 4) increasing service receivers' confidence and trust in service quality, and 5) understanding and sympathy.

**Keywords:** service expectation, service perception, Thai Traditional Health Promotion Center's service quality

## บทนำ

การแพทย์แผนไทยเป็นการแพทย์ที่ให้การดูแลสุขภาพคนไทยมานานนับพันปีจากหลักฐานทางประวัติศาสตร์พบว่ามีการใช้ยาจากสมุนไพรในการรักษาโรคในโรคยาศาลากว่า 100 แห่ง ซึ่งสร้างในสมัยพระเจ้าชัยวรมันที่ 7 ของอาณาจักรขอมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทยมาตั้งแต่ก่อตั้งกรุงสุโขทัยองค์ความรู้การแพทย์แผนไทยได้รับอิทธิพลจากความเชื่อทางพุทธศาสนาในเรื่องของธาตุสี่และขันธห้า และได้พัฒนามาตลอดช่วงประวัติศาสตร์ของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคสุโขทัยและรัตนโกสินทร์ตอนต้น มีการรวบรวม สังคายน่า บันทึกลงองค์ความรู้การแพทย์แผนไทย ตำรับยาไทย การนวดไทย เป็นจารึก คัมภีร์ และตำราการแพทย์แผนไทยต่างๆ จนมาถึงสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อมีการก่อตั้งโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลการแพทย์แผนตะวันตกแห่งแรกของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2430 ได้มีทั้งการรักษาพยาบาลด้วยการแพทย์แผนไทย และการเรียนการสอนการแพทย์แผนไทยควบคู่ไปกับการรักษาและการเรียนการสอนการแพทย์แผนตะวันตกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2432 แต่เป็นที่น่าเสียดายที่บริการและการเรียนการสอนการแพทย์แผนไทยต้องยุติลงในราวปี พ.ศ. 2458 ทำให้การแพทย์แผนตะวันตกเข้ามามีบทบาทเพิ่มขึ้นในระบบการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ ขณะที่บทบาทของการแพทย์แผนไทยในการดูแลสุขภาพคนไทยลดน้อยลงมากตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2520 องค์การอนามัยโลกได้จัดประชุมทำแผนงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการแพทย์ดั้งเดิม ตามมาด้วยการออกปฏิญญาอัลมา-อาตา ในปี พ.ศ. 2521 โดยองค์การอนามัยโลกขอให้ประเทศสมาชิกใช้การแพทย์ดั้งเดิมและยาจากสมุนไพรเป็นส่วนหนึ่งของงานสาธารณสุขมูลฐาน มีผลให้บทบาทของสมุนไพรในการดูแลสุขภาพของประชาชนได้รับการฟื้นฟูขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยกระทรวงสาธารณสุขได้คัดเลือก และส่งเสริมการ

ใช้ยาจากสมุนไพรในงานสาธารณสุขมูลฐานตามที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2525-2529) ต่อมาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ได้ระบุให้มีการส่งเสริมสุขภาพด้วยการพัฒนาภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้าน เช่น การแพทย์แผนโบราณ สมุนไพร และการนวด และผสมผสานเข้ากับระบบบริการการแพทย์แผนปัจจุบัน และในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้ระบุในหัวข้อยุทธวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ คุณภาพ และความสามารถในการเข้าถึงระบบบริการสาธารณสุข โดยให้สนับสนุนการพัฒนาการแพทย์แผนไทย เพื่อให้สามารถผสมผสานเข้าในระบบสาธารณสุข การส่งเสริมการพัฒนาการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก และการใช้ประโยชน์ จากยาสมุนไพรได้เป็นส่วนหนึ่งของมาตรการสร้างเสริมสุขภาพของคนไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับต่อมาจนถึงฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) โดยสอดคล้องกับ “แนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 9 ซึ่งเป็นแนวปรัชญา ที่นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 8 เป็นต้นมา (กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2556)

จากภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้รูปแบบการใช้ชีวิตและพฤติกรรม การดูแลสุขภาพเปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งกระแสการดูแลสุขภาพสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทยกำลังเป็นที่นิยม และได้รับการยอมรับให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการดูแลสุขภาพ สำหรับโรคเรื้อรังบางโรคที่รักษาด้วยการแพทย์แผนปัจจุบันแล้วอาการไม่ดีขึ้น ประชาชนจึงให้ความสนใจหันมารักษาด้วยแพทย์แผนไทยซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถรักษาหรือทำให้สุขภาพดีขึ้น (ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย, 2556, หน้า.3-12) เมื่อการบริการแพทย์แผนไทยเข้ามามีบทบาทและได้รับการยอมรับให้เป็น



การแพทย์ทางเลือกหลักในการดูแลสุขภาพของประชาชนมากขึ้น จึงมีหน่วยงาน องค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน หันมาสนใจจัดให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้และพึงพอใจจากการเข้ารับบริการ

ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จัดตั้งขึ้นมาเพื่อการดูแลรักษาสุขภาพของประชาชนด้วยการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยอย่างมีคุณภาพเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการในทุกมิติบริการ จึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ให้สอดคล้องกับภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องแข่งขัน ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น อาทิ มีผู้มารับบริการลดลง และมีข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยฯ เมื่อเทียบกับสถานบริการด้านการแพทย์แผนไทยอื่นๆ ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังและมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอย่างไร และผลการวิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
2. ศึกษาการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ แผนไทยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
3. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
4. เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาพยาบาล และจำนวนครั้งที่มารับบริการ

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการ

ตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้นได้แก่ผลงานของ

พาราซุรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้พัฒนาตัวแบบเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐานการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหา นิยามความหมายของคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการให้บริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาตัวแบบ SERVQUAL ของซีแธมล์ พาราซุรามาน และ คณ ะ (Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1985; 1990 อ้างใน ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย, 2554: ออนไลน์) มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ

พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลัก ประกอบด้วย

**มิติที่ 1** ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกลำเลียงออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

**มิติที่ 2** ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้บริการจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

**มิติที่ 3** การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

**มิติที่ 4** การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

**มิติที่ 5** การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่

ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**วสุพัทธ์ แก้วกิม (2554)** ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.12 ปี สถานภาพสมรสคู่ ศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่าอาชีพเกษตรกรรวมรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท ส่วนใหญ่เคยมารับบริการแล้วเหตุจูงใจที่สำคัญที่สุดที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ ใกล้บ้าน สะดวกในการเดินทาง ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนี้อีก (2) ประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก (3) คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุจูงใจที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่แตกต่างกัน พบว่ามีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และ (5) ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรจัดเตรียมรถพยาบาลฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอพัฒนาศักยภาพบุคลากร และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มขึ้นต่อไป

**ศราวุธ นิลศร (2555)** ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทย กรณีศึกษา สถานบริการสาธารณสุขของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับราชการ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ไม่มีโรคประจำตัว พฤติกรรมของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทยของกลุ่มตัวอย่าง เลือกใช้บริการนัดตัวมากที่สุด ร้อยละ 92.75 มีเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุดคือ เพราะรู้จักคุ้นเคยกับเจ้าของหรือพนักงานในสถานบริการ ร้อยละ 26.50 สาเหตุที่ใช้บริการ

สถานบริการการแพทย์แผนไทยมาที่สุด คือ เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 82.75 ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการแพทย์แผนไทยจากเพื่อน ร้อยละ 67.75 มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งที่ใช้บริการการแพทย์แผนไทยครั้งละ 201-300 บาท มากที่สุด ร้อยละ 40.50 มีความถี่ในการใช้บริการต่อครั้งไม่แน่นอนมากที่สุด ร้อยละ 36.00 ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 8.30-12.00 น. มากที่สุด ร้อยละ 31.50 นิยมใช้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ ร้อยละ 65.00 ระยะเวลาในการใช้บริการต่อครั้งส่วนใหญ่ใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง สถานบริการการแพทย์แผนไทยที่ใช้บริการเป็นประจำคือ สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ เช่น โรงพยาบาล สถานีอนามัย เป็นต้น มากที่สุด ร้อยละ 87.75 มีผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทย คือ ตนเอง ร้อยละ 52.00 ส่วนใหญ่หลังจากการใช้บริการไม่ได้รับอาการบาดเจ็บมากที่สุด ร้อยละ 96.50 มีการแนะนำบุคคลอื่นให้ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 96.50

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับมากที่สุดโดยรวมและรายด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ในส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทย อยู่ในระดับมาก ส่วนรายด้านนั้นอยู่ในระดับมากที่สุดด้านมีเพียงด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ในส่วนรายด้านค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทยมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทยในทุกด้าน

สถานภาพทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณภาพการบริการ ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

สถานภาพทางประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**แวสุไฮลา ภูโตะเต็ง (2555)** ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดนราธิวาส

ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุมากกว่า 50 ปี มีสถานภาพสมรส นับถือศาสนาอิสลาม ประกอบอาชีพอยู่ในกลุ่มอื่นๆ คือ แม่บ้าน เกษียณ และลูกจ้างทั่วไป การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาทต่อเดือน มีระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล



ในช่วง 5-9 กิโลเมตร มีการรักษาคลินิกทั่วไป ในวันพฤหัสบดี รับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน โดยใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ พบว่าผู้ป่วยนอกมีระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้คุณภาพการให้บริการในภาพรวมระดับมาก

ความคาดหวังจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก พบว่าในภาพรวมผู้ป่วยนอกมีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการวิเคราะห์การรับรู้จำแนกตามพฤติกรรมของผู้ป่วยนอก พบว่าในภาพรวมผู้ป่วยนอกที่มีที่เข้ารับการรักษา วันที่มารับบริการและมูลเหตุการแจ้งใจในการบริการที่ต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอก พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านผลการตรวจ ด้านผลการวินิจฉัยเบื้องต้น ด้านความเห็นและคำแนะนำ ด้านทักษะที่สำคัญ ด้านการเฝ้าระวังดูแล ด้านผลิตภัณฑ์ในบริการ ด้านหัตถการ ด้านกิจกรรมบริการ ด้านสิ่งของและสถานที่ และด้านสิ่งส่งมอบที่มีผลกระทบต่อชุมชนและสังคม โดยด้านสิ่งส่งมอบที่มีผลกระทบต่อชุมชนและสังคมมีความแตกต่างกันมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความเห็นและคำแนะนำ ด้านทักษะที่สำคัญและด้านกิจกรรมบริการ

**โชคชัย ไกรนรา (2557)** ศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอ نابอน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอนาบอน ในเพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 118.75 และ 121.24 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 117.84 และ 119.64 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน และพบว่าความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอนาบอน สูงกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการตามความเป็นจริง

**อัจฉรา ชันใจ (2558)** ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนเป็นเพศชาย ร้อยละ 58.30 เพศหญิงร้อยละ 41.70 ส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 29.50 รองลงมาอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 26.50 มีการศึกษาในระดับ ปวส. ร้อยละ 54.00 รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 29.00 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เรียนหนังสือ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 71.00 รองลงมาอยู่ในสถานภาพโสด ร้อยละ 29.00 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 55.80 รองลงมาคือประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 16.20 โดยมีรายได้ต่อเดือน 9,000-15,000 บาท ร้อยละ 67.42 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 23.48 รายได้ต่อครอบครัว 9,000-15,000 บาท ร้อยละ 64.65 รองลงมา ต่ำกว่า 9,000 บาท ร้อยละ 15.91 ซึ่งจำนวนคนในครอบครัว 3 คน ร้อยละ 57.32 รองลงมา มีจำนวนคน ในครอบครัว 2 คน ร้อยละ 22.98 ส่วนใหญ่มีจำนวนคนทำงานในครอบครัว 2 คน ร้อยละ 75.80 รองลงมาคือ 3 คน ร้อยละ 21.00 และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 59.10 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 36.60

ความคาดหวังในคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความคิดเห็นออกเห็นใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความคาดหวังคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการอยู่ในระดับมาก

**กาญจนา คงวาริ (2559)** ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ในเขตอำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายด้าน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สิทธิโชค สุขเจริญยิ่งยง (2559)** ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของออนเนสท์คลินิก พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ของออนเนสท์คลินิกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด



## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีในการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย และกลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดโดยใช้สูตรเครซี่และมอร์แกนและสุ่มอย่างง่ายได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 347 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษาพยาบาล ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้คือ

- 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
- 4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ
- 5) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งมีการแปลความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถาม จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruence Index : IOC) เท่ากับหรือมากกว่า 0.50 และทดลองใช้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำนวน 30 คน มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบัท (Cronbach) เท่ากับ 0.99

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลด้วยตนเองหรือผู้ช่วยในการเก็บข้อมูล ดำเนินการแจกแบบสอบถามตามจำนวนและประชากรที่สุ่มตัวอย่างไว้ โดยแจกในวันที่ผู้ป่วยเข้ารับการรักษา ทั้งนี้จะต้องได้รับความสมัครใจ จากผู้รับบริการก่อน นำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบ พร้อมทั้งอธิบายและแนะนำในการตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้รับบริการ

### 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ใช้สถิติ เชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ นำเสนอในรูปของตารางเกณฑ์ที่ใช้ในการแปลผล แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

#### ค่าคะแนนเฉลี่ย ความหมาย

4.50 – 5.00 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

3.50 – 4.49 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการมาก

2.50 – 3.49 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการปานกลาง

1.50 – 2.49 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการน้อย

1.00 – 1.49 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วัดระดับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Paired – Sample T – Test

**สรุปผลการวิจัย**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมาใช้บริการร้อยละ 66.60 และมีอายุระหว่าง 18 - 60 ปีขึ้นไป จำแนกตามกลุ่มอายุของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มากที่สุดร้อยละ 28.50 ระดับการศึกษาสูงสุดพบว่าระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 72.00 ข้อมูลด้านอาชีพพบว่ามากที่สุดคืออาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.20 รายได้ ต่อเดือนพบมากที่สุดมีรายได้ มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 29.70 ข้อมูลด้านสิทธิการรักษาพยาบาล พบมากที่สุดคือสวัสดิการราชการ ร้อยละ 40.30 ข้อมูลจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการมากที่สุดมารับบริการมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 73.80

ความคาดหวังของผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณารายด้านก็อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีคะแนนสูงสุดที่สุด 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50

การรับรู้ของผู้รับบริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 เมื่อพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะ การสร้างความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3.88 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 ดังแสดงในตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ในภาพรวมและรายด้าน

คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.44	0.52	3.84	0.71	15.77*	0.00
2. ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ	4.52	0.54	3.84	0.77	15.15*	0.00
3. ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ	4.52	0.55	3.81	0.78	14.73*	0.00
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ ผู้รับบริการ	4.53	0.52	3.84	0.77	15.10*	0.00
5. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.62	0.50	3.88	0.80	16.10*	0.00
คุณภาพบริการโดยรวม	4.55	0.47	3.84	0.71	16.60*	0.00

P<0.05

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก พบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก สูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ตามความเป็นจริง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกด้าน และมีช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ในรายด้านทุกด้านและโดยรวม มีค่าเป็นบวกโดยช่องว่างที่กว้างที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ส่วนช่องว่างที่แคบที่สุด คือ ด้านความเชื่อใจไว้วางใจ

**การอภิปรายผล**

**1. คุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามความคาดหวัง** พบว่า ระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ แผนไทยกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เป็นสถานบริการของรัฐที่มีมาตรฐานต้องให้บริการในระดับที่มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉรา ชันใจ (2558) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพ

การบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับมากที่สุด และสิทธิโชค สุขเจริญยั้ง (2559) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของออนเนสท์คลินิกพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของออนเนสท์คลินิกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

**2. คุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามการรับรู้**ว่า ระดับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการได้รับรู้การให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยจากการใช้บริการจริงและพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โชคชัย ไกรนรา (2557) ศึกษาถึงความการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอนาบอน อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ผลการวิจัยและศราวุธ นิลศร (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทย กรณีศึกษาสถานบริการสาธารณสุขของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง การรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทย อยู่ในระดับมาก

**3. เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้**

**3.1 เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก** เป็นรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านสูงกว่าการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพการแพทย์แผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกซึ่งเป็นสถานบริการโดยตรงของกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์

ทางเลือกทุกด้าน สูงกว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โชคชัย ไกรนรา (2557) ศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอนาบอน สูงกว่าการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการตามความเป็นจริง และวสุพัชร แก้วกิม (2554) ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และวสุไฮลา ลูโบะเต็ง (2555) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดนราธิวาส พบว่า เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.2 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ พบประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้**

1) เพศ ผลวิจัยพบว่าผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากกว่าเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายด้าน ทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยพบว่า ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศหญิงเป็นเพศที่อ่อนไหวและมาใช้บริการมากกว่าจึงคาดหวังในคุณภาพการให้บริการด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจจากผู้ให้บริการมากกว่าเพศชาย สอดคล้องกับการศึกษาของโชคชัย ไกรนรา (2557) ศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช ค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอนาบอน ในเพศชายและเพศหญิงเท่ากับ 118.75 และ 121.24 ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยการ





รับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล เพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 117.84 และ 119.64 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของประชาชนที่มาใช้บริการ ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของทั้งสองกลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน และอัจฉรา ชันใจ (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย

2) **อายุ** ผลวิจัยพบว่าผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ แผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอายุ ที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทุกด้าน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการทุกกลุ่มอายุมีความมั่นใจใน ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพการแพทย์แผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกซึ่งเป็นสถานบริการของรัฐและมีบทบาทโดยตรงด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จึงทำให้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของโชคชัย ไกรนรา (2557) ศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของประชาชน ที่มาใช้บริการพบว่าด้านความเชื่อถือและไว้วางใจของบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน และกาญจนา คงวารี (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร พบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามอายุ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ไม่มีความแตกต่างกัน

3) **อาชีพ** ผลวิจัยพบว่าผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ แผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอาชีพ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ มีความมั่นใจในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพการแพทย์แผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและ

การแพทย์ทางเลือก ซึ่งเป็นสถานบริการของรัฐและมีบทบาทโดยตรงด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จึงทำให้ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของสารภี ปุณณชัยยะ (2558) คุณภาพการบริการความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการคลินิกปกติในเวลาและคลินิกพิเศษนอกเวลา แผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรมในโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน ได้เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการคลินิกปกติในเวลาและคลินิกพิเศษนอกเวลา พบว่า ทุกด้าน ของความคาดหวัง ไม่มีความแตกต่างกัน

4) **รายได้เฉลี่ย** ผลวิจัยพบว่าผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการมีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกันทำให้ความคาดหวังในคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ต่างกันเนื่องจากค่านึงถึงค่าใช้จ่ายในการเลือกใช้บริการที่ไม่เท่ากัน ทำให้คาดหวังในคุณภาพการให้บริการทั้ง 2 ด้านต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉรา ชันใจ (2558) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ประกันตน โรงพยาบาลลำพูน จำแนกตามรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหนึ่งฤทัย รักไทย (2559) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก. พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการเมื่อเปรียบเทียบตามรายได้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกาญจนา คงวารี (2559) ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) สิทธิการรักษาพยาบาล ผลวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล ที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการมีสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันทำให้ความคาดหวังในการได้รับคุณภาพบริการของแต่ละสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน

6) จำนวนครั้งที่มารับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ ที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ทุกด้าน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการสามารถรับรู้คุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำนวนครั้งการเข้ารับบริการที่ต่างกันจึงมีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการที่ต่างกันทุกด้าน **สรุปและข้อเสนอแนะ**

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกผลการศึกษาวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทั้งรายด้านและโดยรวม แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีความคาดหวังด้านคุณภาพบริการสูงกว่าการรับรู้

## 2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาวิจัยไปใช้

1) ควรจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ จากคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นศูนย์ส่งเสริมสุขภาพแผนไทย กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ควรจัดหาผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถ ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้มาใช้บริการ

## 2.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการเพื่อใช้ในการ ปรับปรุงการให้บริการอย่างตรงจุด

2) ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยที่เป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรีโรงพยาบาลอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี และโรงพยาบาลอื่นในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการงานด้านการแพทย์แผนไทยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2556). รายงานการสาธารณสุขไทย ด้านการแพทย์แผนไทย การแพทย์พื้นบ้าน และการแพทย์ทางเลือก 2554 – 2556. นนทบุรี:โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์แห่งประเทศไทย.
- กาญจนา คงวาริ. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2554). ออนไลน์. เข้าถึงได้จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true), สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2559.
- โชคชัย ไกรนรา. (2557). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.



6. ณรงค์ศักดิ์ ธนวิบูลย์ชัย. (2556). “เศรษฐศาสตร์กับเศรษฐกิจครอบครัว” ในเอกสารการสอนชุดวิชาเศรษฐกิจครอบครัว. มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
7. วิมลรัตน์ หงส์ทอง (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้าธนาคารออมสินสาขาวิบูล. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี
8. วสุพัชร์ แก้วกิม. (2554). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัด นครศรีธรรมราช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
9. แวสุไฮลา ลูโบะเต็ง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเยื่อเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดนราธิวาส.(วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา
10. วชิระ ชินหนองจอก. (2554). ออนไลน์. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/282194>, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2559.
11. ศราวุธ นิลสร. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการสถานบริการการแพทย์แผนไทย กรณีศึกษาสถานบริการสาธารณสุข สุขของภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, อุบลราชธานี
12. สารณี ปุณณชัยยะ. (2558). คุณภาพการบริการ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการคลินิกปกติในเวลาและคลินิกพิเศษนอกเวลาแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรมในโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
13. สิทธิโชค สุขเจริญยิ่งยง. (2559). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ของออนเนสท์คลินิก. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
14. สุภัทรา มิ่งปรีชา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์
15. อัจฉรา ชันใจ. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988) “SERVQUAL: A Multi-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality.” Journal of Retailing 64 (1) : 12 - 40.