

แบบขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัย เพื่อใช้สำหรับการเสนอขอจบการศึกษา  
ระดับบัณฑิตศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ - นามสกุล (นาย/นาง/นางสาว)..... ศรัดา คุ้มสวย รหัสประจำตัว 61654810102  
 นักศึกษา  หลักสูตรมหาบัณฑิต  หลักสูตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา..... การจัดการระบบสุขภาพ  
 ศึกษาที่  มหาวิทยาลัย  ศูนย์..... ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์  
 เป็นนักศึกษา  ภาคปกติ  ภาคพิเศษ เข้าศึกษาภาคการศึกษาที่..... 1 ปีการศึกษา..... 2561  
 ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ 168 หมู่ 5 ตำบล หนองปรือ อำเภอ สรรคบุรี จังหวัด อยุธยา  
 รหัสไปรษณีย์ 17140 โทรศัพท์ 0936266663 แฟกซ์ - อีเมล palmniko2828@gmail.com  
 หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ 0936266663

มีความประสงค์ขอเสนอส่ง  บทความวิทยานิพนธ์  บทความการค้นคว้าอิสระ ที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่

ตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

ชื่อเรื่องบทความ.....

ภาษาอังกฤษ.....

ชื่อวารสาร.....  ระดับนานาชาติ  ระดับชาติ

อยู่ในฐานข้อมูล  TCI  Scopus  ISI  อื่นๆ โปรดระบุ.....

เป็นวารสารของประเทศ.....ปีที่.....ฉบับที่.....หน้าที่.....

นำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการที่มีรายงานการประชุมฉบับสมบูรณ์ (Proceedings) (เป็นรวมเล่มบทความฉบับเต็มไม่ใช่บทคัดย่อ)

ชื่อเรื่องบทความ..... การรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาลและแผนกเวชศาสตร์ทางเลือกในโรงพยาบาล สรรคบุรี  
จังหวัด อยุธยา

ภาษาอังกฤษ..... CUSTOMER'S PERCEPTION OF THAI TRADITIONAL AND ALTERNATIVE  
MEDICINE DEPARTMENT'S SERVICE QUALITY IN SANKHABURI HOSPITAL  
CHAINAT PROVINCE.

ชื่องานประชุมทางวิชาการ..... นำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 51

วัน/เดือน/ปี ที่จัดประชุม..... 18 ธันวาคม 2563.....หน่วยงานที่จัดประชุม..... รพ.วิภาวดีรังสิต

สถานที่ประชุม..... 9 ชั้น โรงแรม 001 เอ็น.....ประเทศไทย..... ไทย

เป็นการประชุมทางวิชาการ  ระดับนานาชาติ  ระดับชาติ  อื่นๆ.....

การนำเสนอ  แบบบรรยาย (Oral Presentation)  แบบโปสเตอร์ (Poster Presentation)

การเผยแพร่ในรูปแบบอื่นๆ.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ได้ดำเนินการตามข้อความข้างต้นแล้ว และได้แนบหลักฐานการเผยแพร่ที่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องมาด้วยแล้ว

ลงชื่อ..... ดอกไม้  
 (..... น.ว.บ.บ. 11 11 11)  
 (..... น.ว.บ.บ. 11 11 11)  
 นักศึกษา  
 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



คำรับรอง

ขอรับรองว่า (น/ย/นาง/นางสาว) ศรดา หนึ่งสง  
 ได้เผยแพร่ผลงานวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ ตามรายละเอียดที่ระบุข้างต้นเรียบร้อยแล้ว และได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว  
 เห็นสมควรเสนอขอส่งเอกสารการเผยแพร่บทความวิจัยได้

|   |  |
|---|--|
| ลงชื่อ <u>ศรดา หนึ่งสง</u><br>(...ศ.ดอ. หนึ่งสง หนึ่งสง...)<br>อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ<br>วันที่..... เดือน..... พ.ศ..... | ลงชื่อ <u>วิมล วัฒนศิริ</u><br>(...ดร. วิมล วัฒนศิริ...)<br>ประธานคณะกรรมการประจำหลักสูตร<br>วันที่..... เดือน..... พ.ศ..... |
|---|--|

ให้นักศึกษาแนบเอกสารตามประเภทการเผยแพร่บทความวิจัยให้ครบถ้วน แล้วนำเอกสารส่งที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประเภทตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

สิ่งที่แนบมาด้วย

1. แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มร.บ. 11)
2. แบบตอบรับการลงวารสาร (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
3. สำเนาปกใน - ปกนอกวารสาร (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
4. สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
5. บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
6. เล่มวารสารฉบับจริง

|                          |        |
|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | ครบ    |
| <input type="checkbox"/> | ไม่ครบ |

ประเภทนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ

สิ่งที่แนบมาด้วย

1. แบบเสนอขอรับการส่งเอกสารการตีพิมพ์ (มร.บ.11)
2. แบบตอบรับการนำเสนอผลงาน (ตัวจริง) (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
3. สำเนาปกใน - ปกนอก (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
4. สำเนาหน้าสารบัญ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
5. บทความฉบับสมบูรณ์ (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
6. ใบประกาศนียบัตรหรือเอกสารที่แสดงถึงการนำเสนอผลงาน (พร้อมสำเนา 2 ชุด)
7. เล่มเสนอผลงานที่ได้นำเสนอ (Proceedings) อภิมภ

|                                     |        |
|-------------------------------------|--------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ครบ    |
| <input type="checkbox"/>            | ไม่ครบ |

ตรวจสอบเอกสาร มร. บ. โท 12 มก.  
1. ฉบับประมวลวิชาการ ระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15 14 ธ.ค 64 น. 2. บทความ = 0.20

ลงชื่อ วิมล ผู้ตรวจสอบ วันที่ 2 เดือน ก.พ. พ.ศ. 64  
 (นางสาวธิดา โยธากุล)

|  |   |
|--|---|
| ลงชื่อ <u>อภิมภ</u><br>(...ศ.ดร. ดนุชา สลิวงค์...)<br>(รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)<br>วันที่ <u>2</u> เดือน <u>ก.พ.</u> พ.ศ. <u>2564</u> | ลงชื่อ <u>วิมล</u><br>(...ศ.ดร. กานต์ฤทัย คลังพหล...)<br>(คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)<br>วันที่ <u>02</u> เดือน <u>ก.พ.</u> พ.ศ. <u>2564</u> |
|--|---|



ที่ อว 8205.09/ว1929

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ  
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

19 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณาบทความและตอบรับให้เข้าร่วมงานประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา  
แห่งชาติ ครั้งที่ 51

เรียน คุณศรดา เฟื่องสวย

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง “การรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก  
โรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท” เพื่อเข้าร่วมนำเสนอแบบบรรยายในงานประชุมวิชาการเสนอ  
ผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 51 (The 51<sup>st</sup> National Graduate Research Conference  
December 18<sup>th</sup>, 2020 online Conference) ในวันที่ 18 ธันวาคม 2563 โดยผ่านระบบออนไลน์ ของ  
มหาวิทยาลัยทักษิณ นั้น

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยทักษิณ ขอแจ้งให้ทราบว่าบทความวิจัยดังกล่าว ผ่านการพิจารณาจาก  
ผู้ทรงคุณวุฒิและได้รับการตอบรับให้เข้าร่วมนำเสนอผลงานในการประชุมดังกล่าว โดยมีการแก้ไข และ  
ขอให้ท่านส่งบทความที่ผ่านการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ภายในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2563 และจัดส่งคลิปวิดีโอ  
การนำเสนอผลงานภายในวันที่ 8 ธันวาคม 2563

เมื่อท่านส่งฉบับปรับแก้ตามที่กำหนดแล้ว บทความดังกล่าวจะได้รับการตอบรับให้ลงตีพิมพ์ ในวารสาร  
สืบเนื่องจากการประชุม (Thaksin Procedia) ตามที่ท่านแจ้งความประสงค์ และได้รับฟอร์มเกียรติบัตรภายหลัง  
เสร็จสิ้นการนำเสนอผลงานจริง ทั้งนี้คณะทำงานฯ ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่จัดส่งบทความมา  
ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมลวรรณ วีระธรรมโม)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
ปฏิบัติหน้าที่แทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ ๐-๗๔๓๑-๗๖๕๕ / โทรสาร ๐-๗๔๓๑-๗๖๕๖

ศรดา เฟื่องสวย



# เกียรติบัตรฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

ศรดา เพ็งสะอาด และ พ.ศ.ดร. นพพร อุงวิศาล

ได้เข้าร่วมการประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 51

(The 51<sup>st</sup> National Graduate Research E-Conference, 2020)

วันที่ 18 ธันวาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยให้รูปแบบออนไลน์

ให้ไว้ ณ วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2563

). ๒๑. ๒๑๖ ๑๒๓ ๑๒๓๔

(ผู้วิจัย/ศาสตราจารย์ ร้อยตรีหญิง ดร. อรรณี สุทธิวิเศษ)

ประธานสภาคณาจารย์วิชาการบัณฑิตศึกษาแห่งประเทศไทย (สคบท)

AmS

(อาจารย์ ดร. อัสนุภา เชนบัวแก้ว)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ



Chonv

(ผู้วิจัย/ศาสตราจารย์ ดร. นพพร อุงวิศาล)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ศรดา เพ็งสะอาด



# THAKSIN PROCEDIA

2020

THAKSIN UNIVERSITY

Vol. 2020, No. 1



Original Research Articles from  
**The 51<sup>st</sup> National Graduate Research Conference**

Organized By: Graduate School, Thaksin University

December 18,<sup>th</sup> 2020



★ <http://grad.tsu.ac.th/>

ศรุตา เตีองสุวา

# Thaksin Procedia

HOME ABOUT LOG IN REGISTER SEARCH CURRENT  
ARCHIVES ANNOUNCEMENTS

[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)

[Journal Help](#)

Home > Archives > Vol 2020, No 1 (2020)

## Vol 2020, No 1 (2020)

### Health Science

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

## Table of Contents

### Articles

[Factors Related to Back Pain Among Rubber Tapping Farmers at Narong-Sub-district Health Promoting Hospital Area](#)

*Rungphet Mahong, Komwat Rungruang*

[Socio-Cultural Aspect of Smoking Among Novices in Phrapariyattidhamma Schools in the Border Districts in Chiang Mai Provinc](#)

*Ms. Orapan Chanthra, Asst. Prof. Songvuth Tuongratanaphan, Asst. Prof. Areerat Nirunsittirat*

[Patterns of Health-Seeking Behavior Among Oral Cancer Patients](#)

*Thatsanee Saladyanant, Piyanart Chatiketu, Anak Iamaroon, Imjai Chitapanarux*

[Prevalence of Dysphagia in Patient Visiting Ear Nose and Throat Clinic at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital](#)

*Pilaiwan Kongma, Narumanas Korwanich, Hanpon Klibngern, Natchaiyan Tavesak, Kanyarat Korwanich*

[Durian Versus Mangosteen Consumption on Thermic Effect of Food and Blood Glucose Response in Thai Healthy Adults](#)

*Jitthiwa Athipunjapong, Pimnapanut Sridonpai, Aree Prachansuwan, Kunchit Judprasong, Wantanee Kriengsinyos*

[Factors associated with women's cervical cancer screening service at Nong Waeng Subdistrict, Srinarong District, Surin Province](#)

*Pilawun Ponla, Utchaya Intharueang*

[The Prevalence of Intraoral Conditions and the Complexity of Dental Services for Older People in Chai Nam Subdistrict, Wang Thong District, Phitsanulok.](#)

*Chittraphone Chakkrawam, Kanyarat Korwanich, Narumanas Korwanich*

[The Validity and Reliability of the Self-Esteem Scale: Thai Version for Undergraduates](#)

*Chitchanok Jintanawut, Asst. Prof. Nattasuda Taephant*

[Literature Review: Peer Support for People with Cancer](#)

*Lacksaporn Phanukasemsin, Asst. Prof. Nattasuda Taephant*

[Biological Activities of Some Local Vegetable Extracts from Nakhon Si Thammarat, Thailand](#)

*Boonsong Wungsintaweekul, Panrut Gwangkwang, Ariya Tanimlak, Tanyaporn Taweechai, Pattamaporn Tiasakul, Siraprapa Maneechay*

[Development of the SKT Meditation Program on Blood Pressure and Harmony of Patients with Uncontrolled Hypertension](#)

*Cheeverat Puttasara, Tippamas Chinnawong, Wipa Sae-Sia*

[Customer's Perception of Thai Traditional and Alternative Medicine Department's Service Quality in Sankhaburi Hospital Chainat Province](#)

*Saruda Pangsouy, Assistant Professor Dr.Noppakorn Chongvisal*

[Analysis of Phthalates from Plastic-coated Paper in Walailak](#)

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

UNTITLED

### USER

Username

Password

Remember me

Log In

### NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe / Unsubscribe](#)

### JOURNAL CONTENT

Search

All

Search

### Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

### FONT SIZE

### INFORMATION

- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)

๓๖๓ ๑๗๖๗๔

University

*Muna Pradu, Udomratana Vattanasit, Prasert Makkaew*  
Factors Affecting Nursing Care Knowledge Management on Diabetes Mellitus Among Professional Nurses in Tombon Health Promoting Hospitals, Nakhonpathom Province. UNTITLED

*Natha Methabutsayathon, Assoc. Prof. Dr. Somchai Durongdej*  
Effectiveness of Foot Reflexology Massage Combined with Ya Dok Khao Drug on Smoking Cessation Among Non-Communicable Disease Patients (NCDs) in Janvan Sub-District, Srinarong District, Surin Province UNTITLED

*Nutthaporn Thathong*  
Factors Affecting Effectiveness of Prevention of Dengue Fever Among Village Health Volunteers Maharaj District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. UNTITLED

*Thorntharee Chantawut, Assoc. Prof. Dr. Somchai Durongdej*  
The Relationship between Outcome Expectation and Low Back Pain Prevention Behavior of Nurses Working in Community Hospital, Nakhon Si Thammarat. UNTITLED

*Piyaphat Chinapandhu, Supreecha Kaewsawat, Patthanasak Khammaneechan*

The Council of the Graduate Studies Administrators of Thailand (CGAT)

# Thaksin Procedia

HOME ABOUT LOG IN REGISTER SEARCH CURRENT  
ARCHIVES ANNOUNCEMENTS

Home > Archives

## Archives

### 2020

#### [Vol 2020, No 7 \(2020\): Laws](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

#### [Vol 2020, No 6 \(2020\): Political Science & Public Administration](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

#### [Vol 2020, No 5 \(2020\): Education](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

#### [Vol 2020, No 4 \(2020\): Humanities Social Science & Linguistic](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

#### [Vol 2020, No 3 \(2020\): Economics & Business Administration](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

#### [Vol 2020, No 2 \(2020\): Science Technology & Engineering](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

#### [Vol 2020, No 1 \(2020\): Health Science](#)

The 51st National Graduate Research E-Conference 2020, December 18th, 2020: Graduate School Thaksin University, Songkhla, Thailand

1 - 7 of 7 Items

The Council of the Graduate Studies Administrators of Thailand (CGAT)

[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)

[Journal Help](#)

USER

Username

Password

Remember me

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe / Unsubscribe](#)

JOURNAL CONTENT

Search

All

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

FONT SIZE

INFORMATION

- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)

ศุภมาส เหมอมสิน



การรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก  
โรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

นางศรดา เพ็งสวย<sup>1</sup> และ ผศ.ดร.นพกร จงวิศาล<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
<sup>2</sup> ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

palmiko2828@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบายแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท โดยเก็บข้อมูลจากตัวอย่างของผู้มารับบริการจำนวน 460 คน เริ่มตั้งแต่ ธันวาคม พ.ศ. 2562 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2563 โดยใช้แบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง นำข้อมูลมาวิเคราะห์และทดสอบโดยใช้ไคสแควร์ และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้คุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับสูงมาก มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 5.97 (Mean= 5.97 S.D.= 0.587) จากคะแนนทั้งหมด 7 คะแนน ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้มั่นใจ และความเอาใจใส่ การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการเฉลี่ยรายด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (M=6.40 S.D.= 0.538) และคะแนนเฉลี่ยรายด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเอาใจใส่ (M=5.40 S.D.= 0.792) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นใจในการรักษา ความเชี่ยวชาญในการรักษา เหตุจูงใจที่เข้ามารับบริการ และการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P\text{-value} \leq 0.05$ ) 3) สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรคบุรีซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายการรับรู้คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 55.9

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ 1) ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการพัฒนาและเสริมสร้างปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการ ซึ่งได้แก่ ความเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันความน่าเชื่อถือได้รับการประกันคุณภาพ ในกรณีที่ผู้มารับบริการต้องชำระค่าบริการด้วยตนเองควรจัดแยกผู้มารับบริการกลุ่มนี้ออกจากผู้มารับบริการฟรี เจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมบริการที่ดี ให้บริการเกิน ความคาดหวังของผู้มารับบริการ 2) มีการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยให้กับผู้มารับบริการ และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อลดอัตราการรอคอยของผู้มารับบริการเพิ่มความมั่นใจในการรักษา 3) มีการพัฒนาความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาให้กับเจ้าหน้าที่ 4) มีการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษาให้ผู้มารับบริการอย่างครบถ้วน

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ แพทย์แผนไทย แพทย์ทางเลือก

**Customer's Perception of Thai Traditional and Alternative Medicine Department's Service Quality in Sankhaburi Hospital Chainat Province**

**Saruda Pangsouy<sup>1</sup> and Assistant Professor Dr.Noppakorn Chongvisal<sup>2</sup>**

*Valaya Alongkorn Rajabhat University Under The Royal Patronage Pathum Thani*

palmiko2828@gmail.com

**Abstract**

Service quality is important for healthcare management in a hospital. The research is an explanatory cross-section with the objectives of determining the factors affecting customer's perception of Thai traditional and alternative medicine in Sankhaburi Hospital, Chainat Province. Samples of 460 patients who came to use the service were collected and studied from December 2019 to March 2020. Self-answer questionnaires were used to collect the data which were then analyzed and tested by using Chi-square and Logistic Regression Analysis in order to identify the associated factors and predictors.

The results of the study were as follows: 1) Revealed that the 5 aspects which were Tangibles, Reliability, Responsibleness, Assurance, and Empathy of customer's perception of the quality of service were at high levels with the average score of 5.97 (Mean = 5.97 S.D.= 0.587) out of 7 of the total scores. Tangibles have the highest level of perception (Mean = 6.40 S.D.= 0.538) while Empathy has the lowest level (Mean = 5.40 S.D.= 0.792).2) Factors affecting customer's perception of service quality were personal aspects including the right to use service, knowledge of treatment, and service aspects comprising Speed, Confidence, Expertise, Motivation, and Explanation of service process. These aspects correlated significantly with the customer's perception of service quality ( $P$ -value  $\leq 0.05$ ). 3) The right to use service, knowledge of treatment, and service aspects The aspects can explain or predict the customer's perception of service quality at 55.9 percent.

The recommendation from this study 1) Set up the policy for improving service quality by the management of the hospital. The improvement should include empathy, reliability, isolation of patients who pay service by themselves, service behavior beyond customer's expectations. 2) Public relations of service, and increased speed of service in order to reduce the waiting time of patients.3) There is a development of knowledge and expertise in treatment for staff. 4) The processes and procedures for the treatment are described in full.

**Keywords** : Service Quality, Thai Traditional Medicine, Alternative, Medicine

## บทนำ

โรงพยาบาลทุกแห่งล้วนมีจุดมุ่งหมายหลักในการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยถือผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางให้การบริการเป็นไปตามความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการและการบริการนั้นผู้รับบริการได้รับรู้ที่ตรงกับความคาดหวังจึงเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มีคุณภาพนั้น จึงเป็นความรับผิดชอบขององค์กรที่ต้องเข้าถึงผู้รับบริการเพื่อตอบสนองและแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ซึ่งมักคาดหวังให้ได้รับบริการที่ดีที่สุดและงานด้านบริการสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนมีขอบข่ายที่กว้างขวาง การที่จะให้บริการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนและต้องเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ มีสุขภาพะที่ดีจึงสามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้ สามารถตอบสนองตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการรับรู้การบริการที่ตรงกับความคาดหวังคือความพึงพอใจ หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังคือ ความไม่พึงพอใจ หากเกินความคาดหวัง คือ ความเป็นเลิศในการบริการ

เนื่องจากงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง ประกอบไปด้วยงานป้องกันสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพฟื้นฟูสุขภาพและรักษาสุขภาพของประชาชน ผลงานเด่นของโรงพยาบาล คือ งานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ได้เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2545 ประกอบไปด้วยงานคลินิกและงานผลิตยาแผนไทยโดยผลิตแต่ยาเดี่ยว ในปัจจุบันมีการขยายขยายสร้างตึกแพทย์แผนไทยสามารถรองรับผู้มารับบริการได้วันละ 60-150 คนต่อวัน เมื่อผู้มารับบริการมากขึ้น การบริการก็ต้องมีมาตรฐานและคุณภาพ ลดการเกิดภาวะแทรกซ้อน การให้บริการแบบครบวงจรการรักษาแบบผสมผสานด้วยการแพทย์แผนไทย การแพทย์แผนจีนและการแพทย์แบบอินเดีย มีโรงงานผลิตยาแผนโบราณที่ได้มาตรฐาน GMP (Good Manufacturing Practice) ที่เป็นแหล่งผลิตยากระจายให้กับโรงพยาบาลในเขตสุขภาพที่ 3 ได้แก่ จังหวัดชัยนาท นครสวรรค์ พิจิตร กำแพงเพชร และอุทัยธานี โรงพยาบาลสรรพบุรีเป็นโรงพยาบาลชุมชนที่มีผู้รับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกมากที่สุดในจังหวัด จำนวน 55,002 ครั้ง เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลหันคา จำนวน 32,874 ครั้ง โรงพยาบาลมโนรมย์ จำนวน 20,664 ครั้ง โรงพยาบาลวัดสิงห์ จำนวน 17,550 ครั้ง โรงพยาบาลสรรพพยา จำนวน 16,750 ครั้ง โรงพยาบาลหนองมะโมง จำนวน 14,685 ครั้ง และโรงพยาบาลเนินขาม จำนวน 9,581 ครั้ง (Health Data Center HDC ณ วันที่ 18 สิงหาคม 2562)

จำนวนผู้มารับบริการแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ระดับความพึงพอใจในปี 2561 คิดเป็นร้อยละ 94.00 ลดลงเมื่อเทียบกับ ปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 95.00 ปี 2559 คิดเป็นร้อยละ 95.25 และปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 96.75 จำนวนข้อร้องเรียนในแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในปี 2558 จำนวน 1 เรื่อง ในปี 2559 จำนวน 1 เรื่อง ในปี 2560 จำนวน 2 เรื่อง และในปี 2561 จำนวน 3 เรื่อง เมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายผู้บริหารมีนโยบายในการสร้างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาล ได้กำหนดแนวทางไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนภายในหน่วยงานและความพึงพอใจต้องไม่ลดลง ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านการรักษา ด้านอาคารและสถานที่ เป็นต้น

ถึงแม้ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี ในปี 2561 ลดลงแต่ก็ยังอยู่ในระดับดีเยี่ยม แต่แนวโน้มข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมาย คือ ไม่มีจำนวนข้อร้องเรียน จำนวนข้อร้องเรียนในแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท ได้แก่ ด้านระบบการให้บริการ เช่น ลงนัดผิดวันเวลาและผิดคน ไม่อธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา ด้านพฤติกรรมบริการ เช่น เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เหมาะสม พูดเสียงดัง โวยวาย ผู้ช่วยแพทย์แผนไทยคุยกันระหว่างทำหัตถการ หรือคุยโทรศัพท์ระหว่างทำหัตถการ ระยะเวลารอคอยนาน ด้านการรักษา เช่น แพทย์วินิจฉัยโรคผิด ไม่ใส่ใจที่จะทำการรักษา รักษาไม่มีคุณภาพ ด้านอาคารและสถานที่ เช่น ล็อกเกอร์เก็บของผู้มารับบริการไม่เพียงพอ เป็นต้น แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพการบริการขององค์กร ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง จึงมีความสำคัญกับองค์กรที่จะทำให้ทราบถึงการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการสามารถนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีในระดับคงที่ ที่ผู้มารับบริการรับรู้ได้ หรือได้รับการเกินความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ คุณภาพการบริการตามแนวคิดของ Parasuraman A, Zeithaml VA, and Berry LL. (1990) เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการอย่างกว้างขวางใน

การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ แบ่งคุณภาพการบริการเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การทำให้มั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy)

ผู้วิจัยจึงสนใจแนวคิดและองค์ประกอบรายด้านของคุณภาพการบริการของ Parasuraman มาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรคบุรี ในครั้งนี้ผลจากการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานและผู้ปฏิบัติงาน ในกลุ่มงานแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรคบุรี เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนจัดการ และปรับกระบวนการให้บริการให้มีคุณภาพเหมาะสมกับบริบทและสอดคล้องกับความต้องการลดข้อร้องเรียนเพื่อมุ่งสู่ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ตลอดจนใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาหรือกำหนดนโยบายเพื่อวางแผนบริหารจัดการคุณภาพการบริการงานแพทย์แผนไทย ในระดับโรงพยาบาลชุมชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Explanatory Cross Sectional Research) ประชากร คือ ผู้รับบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท ในปี 2561 ที่ผ่านมา เฉลี่ยผู้มารับบริการเดือนละ 1,228 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท หลังจากการได้รับอนุมัติจริยธรรม โดยการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณตัวอย่าง สูตรที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ของแดเนียล (Daniel, 1995) และใช้ความแปรปรวนคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจากการศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลสรรคบุรี มีค่า  $\sigma = 0.642$  (Kulsattayapirom (2019) ทั้งหมด จำนวน 460 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการใช้อยู่สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยทดลองใช้กับผู้มารับบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท จำนวน 30 คน ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เลขที่ 0020/2562

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการเข้ามารับบริการ และการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลสรรคบุรี ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) หาค่าความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี กับข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยการเข้ามารับบริการ โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) หาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลสรรคบุรี ใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า มารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรีจังหวัดชัยนาท ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุ 61-75 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.4 รองลงมาคือช่วงอายุ 46-60 ปี ขึ้นไปร้อยละ 21.1 ระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี ร้อยละ 50.2 รองลงมา อนุปริญญาปวส ร้อยละ 27.8 มีรายได้ 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 47.8 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 24.8 ผู้มารับบริการมีอาชีพข้าราชการบำนาญ มากที่สุด ร้อยละ 31.3 รองลงมาคือข้าราชการ ร้อยละ 22.6 สิทธิการรักษาพยาบาลมากที่สุดคือสิทธิสวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 58.7 รองลงมา คือ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 32.0 ด้านประสมการณืใช้บริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกพบว่า ผู้รับบริการมีประสมการณืรับบริการมาแล้วมากกว่า 2 ครั้ง ร้อยละ 51.7 รองลงมา คือ ผู้รับบริการมีประสมการณืรับบริการมาแล้วมากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 19.6

ปัจจัยการเข้ามารับบริการของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรีจังหวัดชัยนาท พบว่าผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยได้รับการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา ร้อยละ 90.9 ความรวดเร็วในการให้บริการที่แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกมีความรวดเร็วมาก ร้อยละ 85.0 มีความมั่นใจในการรักษาที่แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกมากที่สุดร้อยละ 63.7 ที่แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกมีความเชี่ยวชาญในการรักษาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 55.4 เหตุผลที่ตัดสินใจเข้ามารับบริการที่แผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกเพราะมีญาติหรือคนรู้จักแนะนำ ร้อยละ 90.7

ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท พบว่า ภาพรวมการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท Mean อยู่ในระดับสูงมาก ( $M=5.97$   $S.D.= 0.587$ ) เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน พบว่า มีระดับสูง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $M=6.40$   $S.D.= 0.538$ ) ด้านการตอบสนองความต้องการ ( $M=6.24$   $S.D.= 0.635$ ) และด้านการทำให้มั่นใจ ( $M=6.11$   $S.D.= 0.631$ ) มีระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $M=5.87$   $S.D.= 0.716$ ) และด้านความเอาใจใส่ ( $M=5.40$   $S.D.= 0.792$ ) โดยคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มากที่สุด รองลงมาคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการทำให้มั่นใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเอาใจใส่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value}\leq 0.05$ ) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา

ปัจจัยการเข้ามารับบริการของผู้มารับบริการที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value}\leq 0.05$ ) ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นใจในการรักษา ความเชี่ยวชาญในการรักษา เหตุจูงใจที่เข้ามารับบริการ (ใกล้บ้าน / ใกล้ที่ทำงาน มีสิทธิการรักษาไม่ต้องชำระเงิน ความต้องการส่วนบุคคล) และการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา

สมการที่ดีที่สุดในการหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี มีตัวแปรอิสระเข้าร่วมในสมการจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ อายุ สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษา แพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ความถี่ในการใช้บริการภายในเดือนนี้ในเดือนนี้ และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้านที่ผู้มารับบริการใช้ในการตัดสินใจเข้ามารับบริการที่แผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี สมการที่มี 5 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี โดยผู้มารับบริการที่มีสิทธิการรักษาไม่ต้องชำระเงินเองจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากเป็น 100 เท่าเมื่อเทียบกับผู้มารับบริการที่สิทธิการรักษาต้องชำระเงินเองเนื่องจากผู้มารับบริการที่ต้องชำระเงินเองมีความคาดหวังในการมารับบริการให้คุ้มค่ากับเงินที่ต้องเสียไป ผู้มารับบริการที่พิจารณาปัจจัยการเข้ามารับบริการครบทั้ง 5 ด้านจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากเป็น 5 เท่าเมื่อเทียบกับผู้มารับบริการที่พิจารณาปัจจัยการเข้ามารับบริการครบไม่ทั้ง 5 ด้าน เนื่องจากผู้มารับบริการมีความคาดหวังในการมารับบริการให้เป็นไปตามความต้องการ ผู้มารับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกจะมีการรับรู้คุณภาพการบริการมากเป็น 3 เท่าเมื่อเทียบกับผู้มารับบริการที่ไม่มีมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก เนื่องจากผู้มารับบริการที่มีความรู้มากจะมีความคาดหวังในการได้รับบริการที่สูงมากเช่นกัน โดยตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรีได้ ร้อยละ 55.9 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกส์ (Logistic Regression Analysis) การเข้ามารับบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาล สรรพคบุรี

| ตัวแปร  | B      | S.E   | Wald(df)  | P-value | Adjusted | 95%C.I. |        |
|---|--------|-------|-----------|---------|----------|---------|--------|
|   |        |       |           |         | OR       | Lower   | Upper  |
| อายุ (ปี)   | -0.616 | 0.381 | 2.616(1)  | 0.106   | 0.540    | 0.256   | 1.139  |
| สิทธิการรักษา                                       | -4.539 | 0.505 | 80.678(1) | <0.001* | 0.011    | 0.004   | 0.029  |
| ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก | 1.302  | 0.461 | 7.989(1)  | 0.005*  | 3.677    | 1.491   | 9.070  |
| ความถี่ในการใช้บริการภายในเดือนนี้ในเดือนนี้        | -0.246 | 0.475 | 0.268(1)  | 0.605   | 0.782    | 0.308   | 1.984  |
| ปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้าน                 | 1.693  | 0.501 | 11.442(1) | 0.001*  | 5.437    | 2.038   | 14.501 |

Nagelkerke R Square = 0.559 , Constant = 2.883 , EXP. = Adjusted OR , B = Coefficient , S.E = Standard Error

### อภิปรายผล

กลุ่มผู้มารับบริการเพศชาย ที่มีอาชีพพ่อบ้าน/เกษตรกร (ไม่ได้ทำงานหรือทำไม่เป็นเวลา) การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพการบริการต่ำกว่าเพศหญิง ที่มีอาชีพรับจ้าง/ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ทำงานเป็นเวลา) การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจาก กลุ่มผู้มารับบริการเพศชาย ที่มีอาชีพพ่อบ้าน/เกษตรกร (ไม่ได้ทำงานหรือทำไม่เป็นเวลา) การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความอิสระในการทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลามากนักไม่รีบเร่ง ในขณะที่เพศหญิงที่มีอาชีพรับจ้าง/ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ทำงานเป็นเวลา) การศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในช่วงการเข้ามาใช้บริการ จึงทำให้มีความคาดหวังในการได้รับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความกังวลถึงการสูญเสียรายได้หากต้องหยุดงานในวันที่เข้ามาใช้บริการหรือได้รับบริการที่ล่าช้า เป็นต้น ด้านสิทธิการรักษา ผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลสรรพคบุรี ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพข้าราชการ ใช้สิทธิสวัสดิการการรักษาข้าราชการเบิกจ่ายตรง ร้อยละ 53.9 ซึ่งผู้มารับบริการรับรู้ถึงสิทธิการรักษาของตนเองโดยเฉพาะอย่างยิ่ง มีสิทธิในการรักษาโดยไม่ต้องชำระเงินหรือไม่ต้องสำรองเงินจ่ายค่าการรักษา อาจทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ดีและเกิดความพึงพอใจ

ผลการหาความสัมพันธ์ปัจจัยการเข้ามารับบริการกับการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลสรรพคบุรี พบว่า ปัจจัยการเข้ามารับบริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลสรรพคบุรี ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นใจในการรักษา ความเชี่ยวชาญในการรักษา เหตุจูงใจที่เข้ามารับบริการ(ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน/ มีสิทธิการรักษาไม่ต้องชำระเงิน/ความต้องการส่วนบุคคล) และการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอุดรธานี Namsaeng (2016) พบว่า เหตุจูงใจที่เข้ามาใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

เหตุจูงใจที่มารับบริการของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี คือ ได้รับการอธิบายขั้นตอนกระบวนการในการรักษา โกลสบ้าน โกลสีที่ทำงาน อาจทำให้เกิดการบอกต่อจากญาติคนรู้จักแนะนำเข้ามาใช้บริการ ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้พบถึงร้อยละ 90.7 สอดคล้องกับผลการวิจัยเรื่อง ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ (Namsaeng, 2016) ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการส่วนใหญ่เลือกจากความเชี่ยวชาญของแพทย์ การเดินทางสะดวก โกลสีที่ทำงาน

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลสรรพบุรี อยู่ในระดับสูงมาก  $M = 5.97$   $SD. = 0.587$  เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน มีระดับสูงมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ  $M = 6.40$   $SD. = 0.538$  ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ  $M = 6.24$   $SD. = 0.635$  และด้านการทำให้มั่นใจ  $M = 6.11$   $SD. = 0.631$  มีระดับสูง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้  $M = 5.87$   $SD. = 0.716$  และด้านความเอาใจใส่  $M = 5.40$   $SD. = 0.792$  โดยคะแนนเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการทำให้มั่นใจ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเอาใจใส่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดตามลำดับ

เสนอแนะผู้อำนวยการโรงพยาบาล น่าจะกำหนดนโยบายที่มุ่งสร้างการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดีของผู้มาใช้บริการให้ครอบคลุมทั้งองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การทำให้มั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) ตามแนวคิดของ Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L.(1990) เพื่อรองรับการให้บริการของมาใช้บริการที่มีแนวโน้มมากขึ้น ลดอัตราข้อร้องเรียน มุ่งสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการ

ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมที่คาดว่าจะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก ให้มีความครอบคลุมและมีมุมมองต่างๆ มากขึ้น เพื่อวัดความพึงพอใจซึ่งเป็นความหมายของคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ

### กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.นพพร จงวิศาล ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.สมชาย ดุรงค์เดช และ ผศ.ดร. จุฑาธิป ศีลบุตร กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คณาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และขอขอบคุณท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย

### References

- Yoosuk, K. (2000). *Organizational behavior*. Chulalongkorn University Bangkok.
- Saksri, K. (1987). *Educational Psychology*. Popular science Bangkok.
- Shungsod, J. (1989). *Learning psychology*. Ramkhamhaeng University Bangkok.
- Kulsattayapirom, J. (2019). *Factors affecting Thai traditional and alternative medicine service quality, Ratchaburi hospital: the customers' perception*. (M.Sc. Public Health, Faculty of Public Health), Mahidol University.
- Namsaeng, C. (2016). Assessment of Patients' Satisfaction in Thai Traditional Medicine Services at Government Hospitals, Udon Thani Province. *KKU Research Journal*, 16(1), 77-88.
- Maungman, T. (1997). *Organizational behavior*. Thai Wattana Panich Bangkok.

- Sriboonnak, N. (2002). *Organization and Management*. Phaisan Formula Publishing Office Bangkok.
- Subjareang, P. (1996). *Thai traditional medicine holistic medicine*. War Veterans Organization Publishing House Bangkok.
- Nitiwarangkul, W., Keskomon, T., & Jarungsuccess, S. (2016). Expectation and perception of police officers in metropolitan area toward police general hospital service quality. *Journal Of The Police Nurses*, 8(1), 82-96.
- Parasuraman A., Berry LL., and Zeithaml VA. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation*. New York The Free, 46.