นิพนธ์ต้นฉบับ

# ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี

**กันยา ขุนวงศ์*,‡**
**รัตนา ปานเรียนแสน†**

***บทคัดย่อ***

**ความเป็นมาและวัตถุประสงค์: มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากมายเกี่ยวกับการบริการการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี แต่ในด้านของผู้รับบริการยังไม่ได้มีการศึกษา โดยเฉพาะด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โดยวัตถุประสงค์ครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี**

**ระเบียบวิธีศึกษา: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน โดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีแอลเอสดีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference, LSD)**

**ผลการศึกษา: ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า สถานภาพสมรส นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 15,000 บาท มาใช้บริการเป็นประจำมากกว่า 3 ครั้ง และการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลโดยการชำระเงินเอง มีระดับความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก มีความคิดเห็นต่อการบริการในระดับมากที่สุด คือ ด้านสถานที่ และพบน้อยที่สุด คือ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05**

**อภิปรายและสรุปผล: ระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาพยาบาลมีผลต่อความพึงพอใจในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเสาไห้ฯ แตกต่างกัน หากจะพัฒนาด้านการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการ ซึ่งจะส่งผลถึงความจงรักภักดีต่อโรงพยาบาล จึงควรพิจารณาจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ดังกล่าวเป็นสำคัญ**

*คำสำคัญ :* **ความพึงพอใจ, การแพทย์ทางเลือก, โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา**

**บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ 10300*
*†วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ 10300*
*‡ผู้รับผิดชอบบทความ: rtana@hotmail.com*
*Received date 06/07/15 ■ Accepted date 08/04/16*

## ภูมิหลังและเหตุผล

การแพทย์ทางเลือก เป็นรูปแบบการรักษาที่กำลังอยู่ในความสนใจและตื่นตัวทั่วโลกในช่วงระยะเวลา 10 กว่าปีที่ผ่านมา ดังจะเห็นได้จากการที่องค์การอนามัยโลกได้กำหนดยุทธศาสตร์ทางด้านนี้มาไว้ในแผนปี ค.ศ. 2002-2005 ว่าจะช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ในการกำหนดนโยบายระดับชาติเพื่อประเมินและควบคุมการใช้ประโยชน์จากการแพทย์ทางเลือก/การแพทย์แบบผสมผสาน มีการส่งเสริมการมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ที่น่าเชื่อถือในด้านความปลอดภัย ศักยภาพและคุณภาพของการรักษาและผลิตภัณฑ์ในกลุ่มนี้ และจะให้ความมั่นใจว่าจะสามารถมีบริการที่มีคุณภาพมีราคาที่เข้าถึงได้ให้แก่ประชาชน รวมทั้งจะส่งเสริมให้เกิดการใช้ประโยชน์ด้วย[1]

สำหรับประเทศไทยความตื่นตัวเรื่องสุขภาพทางเลือก เริ่มเด่นชัดในช่วง 1 ทศวรรษที่ผ่านมาผสานกับความเชื่อและภูมิปัญญาดั้งเดิมด้านการดูแลสุขภาพของไทย จึงทำให้การแพทย์ทางเลือกได้รับการตอบรับจากประชาชน เริ่มมีการทำวิจัยในศาสตร์แขนงนี้เกี่ยวกับประสิทธิผลของการรักษา ความปลอดภัยและความคุ้มทุนมากขึ้น ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักถึงความสำคัญของการแพทย์ทางเลือก โดยสนับสนุนให้มีการใช้สมุนไพรทั้งในรูปแบบอาหาร ยา การอบ การประคบ การนวดและการแพทย์แผนไทย นับเป็นวิถีการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับวัฒนธรรม ประเพณีในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งมุ่งเน้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมเพื่อให้เกิดความสมดุลของร่างกาย สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559 ได้แสดงให้เห็นถึงการให้การสนับสนุนให้มีการนำแพทย์ทางเลือกมาใช้ในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะในระบบบริการขั้นพื้นฐานควบคู่กับการส่งเสริมการแพทย์ทางเลือก[2] โดยมีหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบโดยตรง คือ กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ เพื่อคุ้มครอง อนุรักษ์และส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ตลอดจนจัดระบบความรู้ สร้างมาตรฐานด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอื่นให้ทัดเทียมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน[3] และยังส่งผลให้เกิดโรงพยาบาลส่งเสริมและสนับสนุนการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ตลอดจนการจัดให้มีบริการการแพทย์ทางเลือกของสถานบริการสุขภาพที่มีการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมในหลายแห่ง ดังตัวอย่างการพัฒนาโรงพยาบาลที่มีบริการเฉพาะด้วยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกกระจายในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศ มีอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547

หน่วยงานของรัฐที่ให้การบริการทางด้านสุขภาพในปัจจุบันโดยเฉพาะสถานพยาบาล โรงพยาบาล ได้มีการจัดบริการการแพทย์ทางเลือกสำหรับประชาชน ซึ่งโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่ได้มีการกำหนดทิศทางในการให้บริการด้วยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกผสมผสานร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น การฝังเข็ม การใช้สมุนไพร อโรมาเธอราปีย์ เป็นต้น[4] มีโรงผลิตยาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานและคุณภาพ GMP มีผลจากการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา[5] ทำให้โรงพยาบาลเสาไห้ฯ ได้รับการแนะนำจากเว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่ง

ประเทศไทย ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดสระบุรี[6] ที่มีการบริการโดยการผสมผสานการรักษาด้วยการแพทย์ทางเลือก มีชื่อเสียงในการเป็นโรงพยาบาลต้นแบบในหลายด้าน อาทิเช่น เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านคุณภาพ เป็นตัวอย่างที่ดีของการพัฒนา มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ สิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในอาคารบริการ ให้เอื้อต่อการดูแลผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จนได้รับรางวัลดีเด่น ระดับโรงพยาบาลชุมชนขนาด 10-30 เตียง และเป็นโรงพยาบาลต้นแบบด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่หลากหลาย มีการบริการที่ผสมผสานการรักษาร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบันได้อย่างลงตัว

จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลเสาไห้ฯ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ได้รับรางวัล และการรับรองจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ในปี พ.ศ. 2543 รางวัลสถานที่ทำงานน่าอยู่ น่าทำงานระดับทอง จากกรมอนามัย ในปี พ.ศ. 2556 ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล เป็นเวลา 3 ปี และเป็นโรงพยาบาลชุมชนนำร่อง ในการดำเนินงานโครงการ Lean management การผ่านการรับรองคุณภาพซ้ำ (reaccreditation) สองครั้ง ในปี พ.ศ. 2549 และ ปี พ.ศ. 2552 ได้รับรางวัล Humanize Health Care จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นต้น[7,8] นอกจากนี้ยังเป็นสถานที่ศึกษาดูงานการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล HA/ HPH, 5 ส., แพทย์ทางเลือก, ชุมชนเข้มแข็ง เป็นสถานที่ฝึกอบรมหรือเป็นสถาบันสมทบในการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ช่วยแพทย์แผนไทย หลักสูตรการฝังเข็มของกระทรวงสาธารณสุข และหลักสูตรพยาบาลเฉพาะทางเวชปฏิบัติทั่วไปด้วย จนมีผู้ที่เคยไปศึกษาดูงานที่โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี กล่าวไว้ว่า “ภาพที่เห็น เรื่องที่ฟัง บรรยากาศรอบด้านในโรงพยาบาลเสาไห้ฯ ทำให้พวกเราเห็นได้ถึงความตั้งใจในการพัฒนาคุณภาพที่ส่งผลต่อผู้รับบริการ ต่อชุมชน ต่อทีมงาน เป็นพลัง เกิดความสุข เกิดความอยากเกิดศรัทธาที่จะทำสิ่งดีต่อไป”[9]

จากการรับรองของสถาบันต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเสาไห้ฯ ที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์มากมาย แต่อย่างไรก็ตามในด้านของผู้รับบริการยังไม่ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับผลของการรับบริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาโดยเฉพาะด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี ว่าเป็นอย่างไร ผลการศึกษาที่ได้ เพื่อประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี ให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง ตลอดจนใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นที่ให้บริการในลักษณะเดียวกันได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

## ระเบียบวิธีศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 ราย ซึ่งขนาด

ของกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการคำนวณด้วยสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)[10] ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 348 ราย และเลือกตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยพิจารณาจากผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี ที่ใช้บริการในเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2557

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ มีจำนวน 36 ข้อ โดยคำถามในตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ท (Likert's scale) ที่มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ผู้วิจัยกำหนดน้ำหนักหรือคะแนนในการตอบแบบสอบถาม 5 ระดับ ดังนี้

ระดับมากที่สุด ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 5
ระดับมาก ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 4
ระดับปานกลาง ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 3
ระดับน้อย ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 2
ระดับน้อยที่สุด ให้น้ำหนักหรือคะแนนเป็น 1

ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของคะแนนผู้วิจัยศึกษาเกณฑ์[10] ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะและข้อควรปรับปรุง ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่าข้อคำถามทุกข้อมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มากกว่า 0.5 และมีการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน และหาค่าความเชื่อมั่น โดยหาสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient)[11] ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.99

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test (Independent t-test), F-test (One Way Analysis of Variance) และทำการทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference)[12]

## ผลการศึกษา

**ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์**

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้ การมาใช้บริการ และสิทธิการรักษพยาบาล รายละเอียดดังตารางที่ 1

**ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ**

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ และด้านความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก (= 3.96, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งระดับความพึงพอใจสูงสุดสามอันดับแรก คือ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม (= 4.08, S.D. = 0.63) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ (= 4.01, S.D. = 0.69) และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ (= 3.98, S.D. = 0.62) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

**ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์**

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการและสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่า มีเพียงระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ($F = 2.783$, $p = 0.012$) และสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน ($F = 3.228$, $p = 0.013$) เท่านั้นที่มีความพึงพอใจบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน การใช้บริการที่แตกต่างกันนั้นไม่พบความแตกต่างกันของความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 3-4

จากผลการศึกษาที่พบว่า มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ของผู้ใช้บริการในตัวแปรระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาพยาบาล จึงพิจารณาทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ในตัวแปรทั้งสอง ดังตารางที่ 5-6

ตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่ไม่ได้เรียนหนังสือกับผู้ใช้บริการระดับการศึกษาประถมศึกษา ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือกับผู้ใช้บริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่ากับผู้ใช้บริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 0.029 และ 0.015 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ส่วน ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือกับผู้ใช้บริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือกับผู้ใช้บริการระดับการศึกษาประถมศึกษา ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือกับผู้ใช้บริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า และผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่ากับผู้ใช้บริการ

**ตารางที่ 1** จำนวน และร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (n=400) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **1. เพศ** | | |
| ชาย | 153 | 38.2 |
| หญิง | 247 | 61.8 |
| **2. อายุ** | | |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี | 10 | 2.5 |
| 26-35 ปี | 83 | 20.7 |
| 36-45 ปี | 69 | 17.3 |
| 46-55 ปี | 120 | 30.0 |
| 56 ปีขึ้นไป | 118 | 29.5 |
| **3. ระดับการศึกษา** | | |
| ไม่ได้เรียนหนังสือ | 7 | 1.8 |
| ประถมศึกษา | 64 | 16.0 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า | 27 | 6.7 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า | 58 | 14.5 |
| อนุปริญญา/ปกศ.สูง/เทียบเท่า | 80 | 20.0 |
| ปริญญาตรี/เทียบเท่า | 137 | 34.3 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 27 | 6.7 |
| **4. สถานภาพ** | | |
| โสด | 131 | 32.7 |
| สมรส | 239 | 59.8 |
| ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 30 | 7.5 |
| **5. ศาสนา** | | |
| พุทธ | 392 | 98.0 |
| อิสลาม | 5 | 1.3 |
| อื่นๆ | 1 | 0.2 |
| คริสต์ | 2 | 0.5 |
| **6. อาชีพ** | | |
| ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 122 | 30.5 |
| เกษตรกร | 47 | 11.8 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 12 | 3.0 |
| พนักงาน/ลูกจ้าง | 114 | 28.5 |
| ค้าขาย/เจ้าของธุรกิจการค้า | 49 | 12.2 |
| ข้าราชการบำนาญ | 29 | 7.2 |
| อื่นๆ | 27 | 6.8 |

**ตารางที่ 1**(ต่อ) จำนวน และร้อยละ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก

| ลักษณะทางประชากรศาสตร์ | จำนวน (n=400) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **7. รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน** | | |
| ต่ำกว่า 10,000 บาท | 106 | 26.5 |
| ระหว่าง 10,001-15,000 บาท | 124 | 31.0 |
| มากกว่า 15,000 บาท | 170 | 42.5 |
| **8. การมาใช้บริการ** | | |
| มาเป็นครั้งแรก | 65 | 16.3 |
| เคยมา 1-3 ครั้ง | 111 | 27.7 |
| มาเป็นประจำ มากกว่า 3 ครั้ง | 224 | 56.0 |
| **9. จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล** | | |
| บัตรทอง | 63 | 15.8 |
| บัตรประกันสังคม/พรบ. | 56 | 14.0 |
| เบิกจากต้นสังกัด | 135 | 33.7 |
| ประกันชีวิต/สุขภาพเอกชน | 2 | 0.5 |
| ชำระเงินเอง | 143 | 35.8 |
| บัตรผู้พิการ | 1 | 0.2 |

**ตารางที่ 2** ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โดยภาพรวม

| ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ | ระดับความความพึงพอใจ | | |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
| ด้านกระบวนการให้บริการ | 3.92 | 0.69 | มาก |
| ด้านคุณภาพการบริการ | 3.91 | 0.68 | มาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ | 4.01 | 0.69 | มาก |
| ด้านสถานที่ให้บริการ | 3.90 | 0.73 | มาก |
| ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ | 3.98 | 0.62 | มาก |
| ด้านความพึงพอใจในภาพรวม | 4.08 | 0.63 | มาก |
| เฉลี่ยทุกด้าน | 3.96 | 0.69 | มาก |

ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยผู้ใช้บริการระดับการศึกษาประถมศึกษา (= 4.00) มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านกระบวนการให้บริการใกล้เคียงกับ ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือ (= 4.00) ดังนี้

ผู้ใช้บริการระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า (= 4.12) มีความพึงพอใจต่อบริการ

**ตารางที่ 3** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ต่อบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ | เพศ | $\bar{X}$ | S.D. | t | df | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ภาพรวม 6 ด้าน | ชาย | 4.07 | 0.62 | -6.709 | 398 | 0.987 |
| หญิง | 4.07 | 0.59 | | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4** เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ต่อบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา อาชีพ รายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน และการมาใช้บริการ

| ความพึงพอใจภาพรวม | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| จำแนกตามอายุ | ระหว่างกลุ่ม | 1.74 | 4 | 0.437 | 1.207 | 0.307 |
| | ภายในกลุ่ม | 143.14 | 395 | 0.362 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามระดับการศึกษา | ระหว่างกลุ่ม | 5.90 | 6 | 0.984 | 2.783 | 0.012* |
| | ภายในกลุ่ม | 138.99 | 393 | 0.354 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามสถานภาพ | ระหว่างกลุ่ม | .29 | 2 | 0.145 | .399 | 0.671 |
| | ภายในกลุ่ม | 144.60 | 397 | 0.364 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามศาสนา | ระหว่างกลุ่ม | 1.19 | 3 | 0.398 | 1.096 | 0.351 |
| | ภายในกลุ่ม | 143.70 | 396 | 0.363 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามอาชีพ | ระหว่างกลุ่ม | 4.67 | 6 | 0.779 | 2.184 | 0.044 |
| | ภายในกลุ่ม | 140.22 | 393 | 0.357 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามรายได้ประจำเฉลี่ยต่อเดือน | ระหว่างกลุ่ม | 2.09 | 2 | 1.045 | 2.905 | 0.056 |
| | ภายในกลุ่ม | 142.80 | 397 | 0.360 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามการมาใช้บริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.21 | 2 | 0.607 | 1.676 | 0.188 |
| | ภายในกลุ่ม | 143.68 | 397 | 0.362 | | |
| | รวม | 144.89 | 399 | | | |
| จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล | ระหว่างกลุ่ม | 4.59 | 4 | 1.150 | 3.228 | 0.013* |
| | ภายในกลุ่ม | 140.29 | 394 | 0.356 | | |
| | รวม | 144.89 | 398 | | | |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือ (= 4.00) ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (= 4.26) มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือ (= 4.00) และผู้ใช้บริการระดับการศึกษาปริญญาตรี/เทียบเท่า (= 4.16)

ตัวแปรสิทธิการรักษา พบว่า ผู้ที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลบัตรทองกับผู้ชำระค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และสิทธิของผู้ใช้บริการบัตรทองกับสิทธิของผู้ใช้บริการที่เบิกจากต้นสังกัดมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่าความพึงพอใจต่อบริการของผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลบัตรทองกับผู้ใช้บริการที่ชำระเงินค่ารักษาพยาบาลเอง และผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลบัตรทอง

**ตารางที่ 5** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจภาพรวม ต่อบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ | (1) 4.00 | (2) 4.00 | (3) 3.74 | (4) 4.12 | (5) 4.00 | (6) 4.16 | (7) 4.26 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) ไม่ได้เรียนหนังสือ | 4.00 | - | 0.041* | 0.561 | 0.029* | 0.097 | 0.669 | 0.008* |
| (2) ประถมศึกษา | 4.00 | | - | 0.588 | 0.708 | 0.733 | 0.063 | 0.380 |
| (3) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า | 3.74 | | | - | 0.717 | 0.744 | 0.441 | 0.265 |
| (4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า | 4.12 | | | | - | 0.978 | 0.072 | 0.196 |
| (5) อนุปริญญา/ปกศ.สูง/เทียบเท่า | 4.00 | | | | | - | 0.115 | 0.240 |
| (6) ปริญญาตรี/เทียบเท่า | 4.16 | | | | | | - | 0.015* |
| (7) สูงกว่าปริญญาตรี | 4.26 | | | | | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 6** การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับความพึงพอใจภาพรวม ต่อบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

| สิทธิการรักษาพยาบาล | ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ | ผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) บัตรทอง | 4.13 | - | 0.531 | 0.408 | 0.781 | 0.024* |
| (2) บัตรประกันสังคม/พรบ. | 4.05 | | - | 0.129 | 0.907 | 0.151 |
| (3) เบิกจากต้นสังกัด | 4.21 | | | - | 0.648 | 0.000* |
| (4) ประกันชีวิต/สุขภาพเอกชน | 4.00 | | | | - | 0.841 |
| (5) ชำระเงินเอง | 3.91 | | | | | - |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กับผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลเบิกจากต้นสังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ดังนี้

ผู้ใช้บริการที่ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง (= 3.91) มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม น้อยกว่าผู้ที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลบัตรทอง (= 4.13) ผู้ใช้บริการที่ชำระค่ารักษาพยาบาลเอง (= 3.91) มีความพึงพอใจต่อบริการ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลเบิกจากต้นสังกัด (= 4.21)

## อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก ผลการวิจัยแสดงให้เห็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี ดังต่อไปนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก (= 3.96, S.D. = 0.69) ซึ่งเป็นผลมาจากระดับความพึงพอของผู้ใช้บริการทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้าน ที่มีค่ามากกว่า 4.00 มี 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในภาพรวม (= 4.08, S.D. = 0.63) ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ (= 4.01, S.D. = 0.69) และรองลงมาคือ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ (= 3.98, S.D. = 0.62) ซึ่งในแต่ละประเด็นมีความน่าสนใจ ดังนี้ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ทุกข้อคำถามมีระดับคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และมีค่ามากกว่า 4.00 ซึ่งข้อคำถามที่สะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจ วัดจากการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ และการบอกต่อผู้อื่นให้มาใช้บริการที่นี่ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาใช้บริการซ้ำมากกว่า 3 ครั้ง การใช้บริการซ้ำมักเกิดจากความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสุขภาพที่ได้รับ บริการด้านสุขภาพเป็นบริการที่เกิดขึ้นเฉพาะผู้ที่จะใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีปัญหาด้านสุขภาพ หากการรักษาหรือการกระทำใด ๆ ไม่ทำให้สุขภาพดีขึ้น ผู้ใช้บริการมักจะแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ซึ่งการบริการด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้ฯ มีลักษณะการให้บริการเป็นทางเลือกอื่นในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับความต้องการ นอกเหนือจากการแพทย์ปัจจุบันที่ไม่สามารถทำให้อาการทุเลาหรือหายขาดได้

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ลัคนา ฤกษ์ศุภผล เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี” พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจถึงพึงพอใจมาก ต่อภาพโดยรวม ของการให้บริการทางการแพทย์ที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ[13] และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ เสาวลักษณ์ นนทวงษ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกหน่วย งานอายุรกรรม โรงพยาบาลบี.แคร์ เมดิคอลเซ็นเตอร์” พบว่า งานอายุรกรรม ได้นำการแพทย์ทางเลือก เช่น การฝังเข็ม การใช้สมุนไพรมาใช้ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับการรักษา และพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก หน่วยงานอายุรกรรม โรงพยาบาลบี. แคร์ เมดิคอลเซ็นเตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก[14] และยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุภัทรา มิ่งปรีชา เรื่อง “ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อ

คุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่" พบว่า ในยุคปฏิรูประบบสุขภาพ เพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสาธารณสุขในอนาคต การบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ด้านการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำเสนอการบริการด้านสุขภาพที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งการนำการแพทย์ทางเลือกมาให้บริการแก่ผู้รับบริการก็เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่น่าจะนำมาใช้ในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการที่พึงพอใจในบริการจะกลายเป็นผู้รับบริการประจำ และการพูดปากต่อปากจะทำให้มีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการที่มีผู้รับบริการเป็นประจำและเพิ่มขึ้น จะทำให้โรงพยาบาลมีรายได้ที่มั่นคง แน่นอน สามารถดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการ[15]

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันและสิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการแตกต่างกัน เนื่องจากระดับการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลต่อการประกอบอาชีพของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะระดับการศึกษาที่ทำให้ผู้ใช้บริการทำงานในส่วนของราชการ รับราชการ ทำให้มีสิทธิการรักษาพยาบาลที่สามารถเบิกจ่ายได้ ไม่ต้องชำระค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง และเมื่อพิจารณาสัดส่วนผู้ใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.8 (ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.5 และข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 7.3) ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจข้อมูลการให้บริการรักษาพยาบาลประเภทผู้ป่วยใน พบว่า ในภาพรวมของจังหวัดสระบุรี โดยเฉพาะโรงพยาบาลเสาไห้ฯ มีผู้ป่วยในที่มีสิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มาใช้บริการค่อนข้างสูงกว่าเมื่อเทียบกับผู้ป่วยในสิทธิการรักษาพยาบาลประเภทอื่น ๆ[16] ดังนั้น ระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันจึงเกิดจากกลุ่มนี้

อย่างไรก็ตามจากการศึกษา แม้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลเสาไห้ฯ โดยภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก แต่มีความคิดเห็นบางประการจากผู้ใช้บริการ ที่โรงพยาบาลควรมีการปรับปรุงการบริการโดยเรียงลำดับตามความสำคัญดังนี้ คือ ด้านสถานที่ให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วนในเรื่องห้องน้ำในเรื่องความเพียงพอ ตำแหน่งที่ตั้ง ความสะอาด การเข้าถึงยาก ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องน้ำ ด้านกระบวนการให้บริการควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการให้มากขึ้นทั้งหมอนวดและหมอเวรรักษา เพิ่มการบริการในวันหยุดราชการ เพิ่มระบบการจองคิวให้มีหลายรูปแบบมากกว่าเดิม เช่น ทางโทรศัพท์ รับโดยตรงหรือการจองผ่านเว็บไซต์ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการควรมีการทบทวนเกี่ยวกับกิริยาของผู้ให้บริการทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ตลอดจนหมอนวดในระหว่างปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพการให้บริการควรจัดทำเอกสารเพิ่มข้อมูลด้านสุขภาพด้วย เช่น แผ่นพับ ป้ายความรู้ด้านสุขภาพ เป็นต้น ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการให้เพิ่มรายการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น เพื่อเป็นโอกาสในการเลือกรับบริการให้มากขึ้น ซึ่งข้อคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านี้สอดคล้องกับการศึกษาของ โชษิตา แก้วเกษ เรื่อง "คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล" ซึ่งพบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการที่คาดหวัง 3 อันดับแรก คือ การให้บริการที่รู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ การบริการที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และการบริการที่สนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ[17]

## ข้อสรุป

จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีผลทำให้ความพึงพอใจในการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลเสาไห้ฯ แตกต่างกัน โดยเฉพาะระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาพยาบาล ดังนั้น หากจะพัฒนาการจัดบริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการให้มากขึ้น ซึ่งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือกจึงควรพิจารณาระดับการศึกษาและสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ และจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะได้จัดการบริการของผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไปคือ ควรวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพในแผนกหรือด้านอื่น ๆ ของโรงพยาบาล เพื่อเปรียบเทียบและเป็นประโยชน์กับองค์กร ในการนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์และดำเนินการในการวางแผนกลยุทธ์ทางการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ นอกจากนี้ ควรวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสุขภาพด้านการแพทย์ทางเลือกในโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่เป็นโรงพยาบาลระดับเดียวกัน โดยควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องและควรศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น จะทำให้ทราบปัญหาแท้จริงของระบบบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง

## กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลเสาไห้ฯ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการใช้สถานที่ในการศึกษาวิจัย รวมถึงหัวหน้างานสายบังคับบัญชาแผนกรักษ์สมดุลที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงผู้ใช้บริการทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการสนับสนุนทุนการศึกษา ตลอดจนคณาจารย์ในสาขาการจัดการบริการสุขภาพทุกท่าน สำหรับคำแนะนำด้านวิชาการ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยฉบับนี้

### เอกสารอ้างอิง

1. เทวัญ ธานีรัตน์. การแพทย์ทางเลือก. วารสารสำนักการแพทย์ทางเลือก. 2551; 1(ปฐมฤกษ์): 6-8.
2. คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ,สำนักงาน. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. 2555-2559. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สหมิตรพริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด; 2554. 137 หน้า.
3. รัชฎาวัลย์ โพธิขันธ์ (บรรณาธิการ). คู่มือการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคด้วยการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ในพระบรมราชูปถัมภ์; 2555. 156 หน้า.
4. สุนัน ภูธร. โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา โรงพยาบาลต้นแบบแพทย์แผนไทย. วารสาร "ก้าวใหม่ สปสช.". 2554; 4(20): 20.
5. นิพนธ์ จันทร์ดี. โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ร่วมกับคณะแพทย์แผนจีนและแพทย์ทางเลือก บริการตรวจสุขภาพและฝังเข็มให้กับผู้ป่วยเพื่อร่วมเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ. สระบุรี: สำนักงานประชาสัมพันธ์ จังหวัดสระบุรี; 2553. 1 หน้า
6. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงาน. เที่ยวเชิงสุขภาพ จังหวัดสระบุรี. [อินเทอร์เน็ต]. 2551 [2556 พฤษภาคม 29]. [1 หน้า]. ที่มา: http://www.tat7.com/saraburi-touristspot-saohaihospital.html

7. วราวุธ สุรพฤกษ์. การถอดบทเรียน การพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา จังหวัดสระบุรี และโรงพยาบาลยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. สระบุรี: โรงพยาบาลเสาไห้, 2555. 43 หน้า.
8. สุวัฒน์ ธนกรนุวัฒน์, บรรณาธิการ. โรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา. เอกสารประกอบการบรรยายการศึกษาดูงาน เรื่อง แนวทางการดำเนินงานโรงพยาบาลเสาไห้เฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา; 3 พฤษภาคม 2554; ณ ห้องประชุมเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา. สระบุรี: ผู้แต่ง; 2541. 21 หน้า.
9. เพชรากร หาญพานิชย์. ศึกษาดูงานโรงพยาบาลเสาไห้ จ.สระบุรี (1), (2), เรื่องเล่าจากภาพ: เยี่ยมโรงพยาบาลเสาไห้ ครั้งที่ 2. โกทูโนว์. [อินเทอร์เน็ต]. 2552, 2554 [2556 พฤษภาคม 29]. [28 หน้า]. ที่มา: https://www.gotoknow.org/posts/311095
10. ธีรดา ภิญโญ, อดิศัย โทวิชา. การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา; 2552. 221 หน้า.
11. เรณา พงษ์เรืองพันธ์, ประสิทธ์ พงษ์เรืองพันธ์. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2545. 78 หน้า.
12. สรชัย พิศาลบุตร. การวิจัยทางธุรกิจ=Business research. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์; 2551. 222 หน้า.
13. ลัคนา ฤกษศุภผล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 2554;8(3):145-59.
14. เสาวลักษณ์ นนทวงษ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกหน่วยงานอายุรกรรมโรงพยาบาลบี.แคร์เมดิคอลเซ็นเตอร์. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร; 2551. 94 หน้า.
15. สุภัทรา มิ่งปรีชา. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย. อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์; 2551. 84 หน้า.
16. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี. ข้อมูลทั่วไป-สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี. เอกสารงานประเมินผล: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี. [อินเตอร์เน็ต]. 2555 [2556 ธันวาคม 12]: [11 หน้า]. ที่มา: http://www.sro.moph.go.th/ewtadmin/ewt/saraburi_web/download/f ile_upload/1/3.doc
17. โซษิตา แก้วเกษ. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. 2556;11(1): 40-52.

## Abstract

### Customer Satisfaction with Alternative Medical Services: A Case Study of Saohai Hospital, Saraburi Province



**Kanya Khunwong*,‡, Rattana Panriansaen†**

**Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok 10300, Thailand*

*†College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University, Bangkok 10300, Thailand*

*‡Corresponding author: rtana@hotmail.com*



**Rationale and Objectives: Although there is plenty of empirical evidence of alternative medical services at Saohai Chaloem Phra Kiat Hospital in Saraburi province, no study has been done on patient satisfaction with such services, particularly alternative medicine. So this survey research was undertaken to investigate the patient satisfaction and compare the levels of patient satisfaction with alternative medical services among clients.**

**Methods: The participants in this study were 400 purposively selected patients attending alternative medical services at Saohai Hospital. Data were collected using a questionnaire and then analyzed to determine frequency, percentage, average, and standard deviation; and t-test, F-test, and ANOVA analyses were performed to compare means using Fisher's Least Significant Difference method.**

**Results: Most of the participants were female, aged 46-55 years, Buddhists, and civil servants or state-enterprise employees with a bachelor's degree or equivalent background. They had an average monthly income of over 15,000 baht, had used the services more than three times and mostly paid for their own expenses. The overall satisfaction with six service aspects was high; the satisfaction was highest with the premises, but lowest with the service fees. And their satisfaction levels were significantly associated with gender, age, marital status, occupation, educational level, monthly income, service access and the rights to health service ($p = 0.05$).**

**Discussion and conclusion: The clients' educational background and health-care eligibility are associated with their satisfaction with alternative medical services at Saohai Hospital. So in developing such services to meet clients' satisfaction and loyalty, their demographic characteristics have to be considered first.**



***Key words:*** **satisfaction, alternative medicine, Saohai Hospital**