



เนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ได้เท่ากับ 0.97 และ 0.96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาคือ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงคือ สถิติที (t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ด้วยสถิติ Scheffe กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการในรายด้านทุกด้าน และภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยคุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมเท่ากับ 6.12 (S.D. = .81) และ คุณภาพบริการตามความคาดหวัง โดยรวมเท่ากับ 5.99 (S.D. = .87) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยด้าน เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาความคาดหวังคุณภาพบริการ ไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านรายได้และอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัจจัยด้านอายุ ความจำเป็นในการมารับบริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ส่วนประสบการณ์ในการมารับบริการและการได้รับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในคุณภาพบริการสรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงคุณภาพการบริการในหน่วยบริการการแพทย์เสริมและการแพทย์ทางเลือกสังกัดกองทัพบกที่คลินิกฝังเข็ม กรมแพทย์ทหารบกให้มีคุณภาพตามมาตรฐานบริการเพื่อตอบสนองกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ และควรเพิ่มประสิทธิภาพการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารสุขภาพให้กับผู้ที่มารับบริการ รวมทั้งควรส่งเสริมศักยภาพของพยาบาลและผู้ให้บริการในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านสุขภาพ และในอนาคตงานวิจัยควรจะมุ่งเน้นคุณภาพบริการพยาบาลและพัฒนานวัตกรรมด้านการตอบสนองคุณภาพบริการ ส่งเสริมการศึกษาคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ เพื่อสามารถลดช่องว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ