

ศรุตดา เพ็งสวย. (2564). การรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท สารานุกรมสุขศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ. อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. ดร.นพกร จงวิศาล ผศ. ดร.จุฑาธิป ศีลบุตร รศ. ดร.สมชาย ดุรงค์เดช

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 มีคะแนนเฉลี่ย 5.97 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็น 0.59 ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้มั่นใจ และความเอาใจใส่ การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการเฉลี่ยรายด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($M=6.40$ $S.D.=0.54$) และคะแนนเฉลี่ยรายด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($M=5.40$ $S.D.=0.80$) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรคบุรี ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นใจในการรักษา ความเชี่ยวชาญในการรักษา เหตุจูงใจที่เข้ามารับบริการ และการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้านส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรคบุรีซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถรวมกันอธิบายการรับรู้คุณภาพบริการได้ร้อยละ 55.90

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ คือ แนวทางการสร้างการรับรู้คุณภาพการบริการให้กับผู้มารับในคลินิกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกควรพิจารณาด้านการประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยให้กับผู้มารับบริการ มีการพัฒนาศักยภาพในการตรวจรักษาของแพทย์แผนไทยเพิ่มคำแนะนำให้กับผู้มารับบริการ เพื่อการรับรู้คุณภาพการบริการให้กับผู้มารับในคลินิกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, แพทย์แผนไทย, แพทย์ทางเลือก

Saruda Pangsouy. (2021). The Percieved Quality of Thai Traditional and Alternative Medicine Depatment Service in Sankhaburi Hospital, Chainat Province. Master of Public Health (Health System Management). Advisors Asst. Prof. Dr.Noppakorn Chongvisal Asst. Prof. Dr.Jutatip Sillabutra Assoc. Prof. Dr.Somchai Durongdej

ABSTRACT

The objective of this explanatory cross-sectional research is to determine the factors affecting customer's perception of Thai traditional and alternative medicine services at Sankhaburi Hospital, Chainat province. Data from a sample of 460 patients who came to use the service were collected and studied from December 2019 to March 2020. Self-completion 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: First, all the five aspects of the customer's perception including service tangibility, reliability, responsibility, assurance, and caretaking were at a very high level with an average score of 5.97 and a standard deviation of 0.59. Service tangibility was at the highest level (M = 6.40 S.D.= 0.54), while caretaking was at the lowest level (M = 5.40 S.D.= 0.80). Second, factors affecting customer's perception of service quality were personal aspects including the right to use service, knowledge of Thai traditional and alternative medicine treatment, and service aspects comprising timely customer service, trust, doctor expertise, visit motivations, and explanation of treatment process. These aspects correlated significantly with the customer's perception of service quality at a significance level of 0.05. Third, the right to use service, knowledge of Thai traditional and alternative medicine treatment, and all the five service aspects can explain or predict the customer's perception of service quality at 55.90 percent.

The body of knowledge gained from this research is a guideline to create the perceived quality of service for patients who visit Thai traditional and alternative medicine clinics knowledge about Thai traditional medicine treatment should be disseminated to patients and the performance of Thai traditional medicine practitioners to diagnose patients should be improved to maximize service quality.

keywords : Service Quality, Thai Traditional Medicine, Alternative Medicine