



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....  
(ผศ. ดร. นพภัฏ จงวิศาล)

อาจารย์ที่ปรึกษา: วิฑิตา วัฒนวิทย์

วันที่ 30 มกราคม 2564

การรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก  
โรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท

ศรุดา เฟื่องสวຍ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ  
บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี  
พ.ศ. 2564



ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....*สมรส จ.*  
(*ศศ.ดร. นนทร จงวิศาล*)

อาจารย์ที่ปรึกษา.....*วิทย์ยาณีพันธ์*

วันที่.....*30 มกราคม 2564*

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

SARUDA PANGSOUY

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC HEALTH,  
IN HEALTH SYSTEM MANAGEMENT  
GRADUATE SCHOOL  
VALAYA ALONGKORN RAJABHAT UNIVERSITY  
UNDER THE ROYAL PATRONAGE PATHUM THANI

2021


ใบรับรองวิทยานิพนธ์

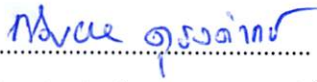
บัณฑิตวิทยาลัย


มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก  
โรงพยาบาลสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท  
ชื่อนักศึกษา ศรุดา เฟ็งสวย  
รหัสประจำตัว 61G54810102  
ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชา การจัดการระบบสุขภาพ

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

 ..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพกร จงวิศาล)


 ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ดรงค์เดช)


 ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาธิป ศีลบุตร)

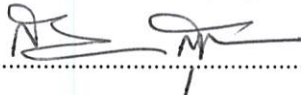
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.รัฐพล ศิลปรัมย์)

 ..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ดรงค์เดช)

 ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาธิป ศีลบุตร)

 ..... กรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพกร จงวิศาล)

 ..... ผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทัศน์)

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กัณฑ์ฤทัย คลังพหล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ศรดา เพ็งสวย. (2564). การรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรพบุรี จังหวัดชัยนาท. สารานุกรมสุขศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.ดร.นพกร จงวิศาล รศ.ดร.สมชาย ดุรงค์เดช ผศ.ดร.จุฑาธิป ศีลบุตร

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบายแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกโรงพยาบาลสรรพบุรี 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±0.587) จากคะแนนทั้งหมด 7 คะแนน ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การทำให้มั่นใจ และความเอาใจใส่ การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้มารับบริการเฉลี่ยรายด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (M = 6.40, S.D. = 0.53) และคะแนนเฉลี่ยรายด้านที่น้อยที่สุด คือ ด้านความเอาใจใส่ (M = 5.40, S.D. = 0.79) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรพบุรี ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการให้บริการ ความมั่นใจในการรักษา ความเชี่ยวชาญในการรักษา เหตุจูงใจที่เข้ามารับบริการ และการอธิบายกระบวนการขั้นตอนในการรักษา มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05) และ 3) สิทธิการรักษา ความรู้เกี่ยวกับการรักษาแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก และปัจจัยการเข้ามารับบริการทั้ง 5 ด้าน ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของแผนกแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลสรรพบุรี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวสามารถร่วมกันอธิบายการรับรู้คุณภาพการบริการได้ร้อยละ 55.90

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

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ แพทย์แผนไทย แพทย์ทางเลือก

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....  
( ผศ.ดร. นพกร จงวิศาล )

อาจารย์ที่ปรึกษา ..... วิชาฉันทน์  
วันที่ ..... 30 สิงหาคม 2564



Saruda Pangsouy. (2021). Customer's Perception of Thai Traditional and Alternative Medicine Department's Service Quality in Sankhaburi Hospital Chainat Province. Master of Public Health (Health System Management). Advisors: Asst. Prof. Dr.Noppakorn Chongvisal Assoc. Prof. Dr.Somchai Durongdej Asst. Prof. Dr.Jutatip Sillabutra

#### ABSTRACT


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 ±0.58) out of 7 of the total scores. Tangibles have the highest level of perception (M = 6.40, S.D. = 0.53) while empathy has the lowest level (M = 5.40, S.D. = 0.79). 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 ≤ 0.05). And 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 55.90 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, and 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. And 4) the processes and procedures for the treatment are described in full.

Keywords: Service Quality, Thai Traditional Medicine, Alternative Medicine

ได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ.....  
( ผศ. ดร. นพกร ชงวิศาล )

อาจารย์ที่ปรึกษา.....วิทยาพนันท์

วันที่.....30 มกราคม 2564