

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ชื่อ	นางสาวณิศา วงศ์จันทร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ อินทร์แก้ว
วิชาเอก	การตลาด
ปีการศึกษา	2551

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และศึกษาถึงทัศนคติที่มีต่อการรักษาด้วยวิถีทางการแพทย์แผนไทยประยุกต์ อีกทั้งศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการ จำนวน 400 คน ซึ่งเป็นผู้มารับบริการศูนย์การแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีทัศนคติต่อการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย ระดับมาก ส่วนใหญ่เชื่อว่า การรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย มีประสิทธิภาพสูงและมีความปลอดภัยมากกว่าการรักษาด้วยการแพทย์แผนปัจจุบันจึงทำให้มีพฤติกรรมการใช้บริการบ่อยครั้ง และการเข้ารับบริการแต่ละครั้งยังมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านบุคลากรคือบุคลากรผู้ให้บริการมีการทักทายด้วยถ้อยคำสุภาพ มีความเป็นกันเอง แต่บุคลากรมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจในเรื่องของความสะอาดของสถานที่ การจัดบริการหนังสือให้ผู้ป่วย สถานที่จอดรถกว้างขวาง และด้านกระบวนการ ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่ากระบวนการในการให้บริการมีความซับซ้อน และควรปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีสะดวกและรวดเร็ว

Independent Study Title	Service Usage Behavior at the Center of Thai Traditional Medicine, Faculty of Medicine, Thammasat University
Name	Miss Nathida Wongjan
Advisor	Assistant Professor Supanne Inkaew
Major	Marketing
Academic Year	2008

### **ABSTRACT**

This independent study aimed to study 1) service usage behavior at the center of Thai traditional medicine, Faculty of Medicine, Thammasat University, 2) the attitude of curing by Thai traditional medicine, and 3) the service quality at the center of Thai traditional medicine, Faculty of Medicine, Thammasat University. This study collected data from 400 patients by questionnaires.

The analysis results found that most of the respondents were female, age 41-50 years old, education high school/vocational school, career agriculturist, and income 5,001-10,000 baht per month. The attitude of curing by Thai traditional medicine was in the high level. Most of them believed that curing by Thai traditional medicine had high efficiency and was safer than ordinary medicine. Therefore, the usage was often and the satisfaction with service quality was towards the personal factors of politeness and informality. However, more service personnel were needed. In terms of place, the satisfactions were with cleanliness, book service to the patients, and enough parking spaces. In terms of service procedure, most of the respondents found that the service procedures were too complicated and improvement in this area was needed in order to provide fast and convenient services.