Thesis Title Relationship Among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Behavioral Intention in Pharmacy Service of Highly-Active Antiretroviral Therapy Program in Community Hospitals, Thailand

Author Mrs. Wacharin Chaitha

Degree Doctor of Philosophy (Pharmacy)

Thesis Advisory Committee :

Assoc. Prof. Chupen	Viboonsunti	Chairperson
Asst. Prof. Dr. Unchalee	Permsuwan	Member
Dr. Ratanaporn	Awiphan	Member
Dr. Penkarn	Kanjanarat	Member
Asst. Prof. Dr. Tanattha	Kittisopee	Member

ABSTRACT

Patient Behavioral intention to pharmacy service of the Highly-Active Antiretroviral Therapy (HAART) Program affects the success of the program. The purpose of this study was to assess the relationship among service quality, patient satisfaction and patient behavioral intention in pharmacy service of the HAART Program. The study divided into two phases. In Phase I, 'PSQ-HAART' questionnaire was developed. The study was implemented through four steps: (1) item development, (2) expert review of the instrument, (3) patient review of the instrument, and (4) three times of the instrument testing in 736 patients from nine community hospitals in Chiang Rai province. A total of 732 questionnaires were returned (99.5% returned rate). Of them, 683 questionnaires were usable for data analysis (93.3% usable rate). The instrument was revised based on exploratory factor analysis, confirmatory factor analysis and item analyses, resulting 33 service quality items in six dimensions, i.e., tangibles-reliability (8 items), assurance-empathy (4 items), empathy (2 items), responsiveness I (5 items), responsiveness-assurance (8 items) and responsiveness II

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(6.items). In addition, the instrument also included a patient satisfaction part (15 items) and a patient behavioral intention part (4 items). The developed instrument exhibited Cronbach's coefficient alphas = 0.71-0.96 and construct validity which measured from factor loadings = 0.38-0.76.

In Phase II study, patient expectation, patients' perceptions of service quality, patient satisfaction, patient behavioral intention, and their relationship in pharmacy service of the HAART Program were examined. The study also explored patients' comments on pharmacy service. Data collection was conducted using a cross-sectional survey. Six hundred and thirteen patients were selected using systemically random sampling from the 'Access to Care' Clinics of 16 community hospitals in Chiang Rai province. A total of 607 questionnaires were returned (99.0% returned rate). Of them, 569 questionnaires were usable for data analysis (93.7% usable rate). The results showed that mean scores of patient expectation, patients' perceptions of service quality, patient satisfaction and patient behavioral intention to pharmacy service were 4.30, 4.30, 4.17 and 4.69, respectively. Path analysis suggested that patients' perception of service quality had positively direct correlation to patient satisfaction, and patient satisfaction had positively direct correlation to patient behavioral intention (β = 0.824 and 0.481, respectively at $p < 0.001$). Patients' perceptions of service quality had no correlation to patient behavioral intention (β = -0.117 at $p = 0.071$); but it had positive indirect effect on patient behavioral intention through patient satisfaction which acted as a mediator in the association among these variables (β = 0.358 at $p < 0.001$).

In summary, quality improvement for pharmacy service of the HAART Program should be targeted on increasing patients' perceptions of quality of the service, which will improve patient satisfaction to the service. Using this approach, positive patient behavioral intention to pharmacy service will be engaged, resulting in the success of antiretroviral treatment of the patients.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วยในงานบริการเภสัชกรรมของโครงการยาต้านเชื้อไวรัสเอชไอวีประสิทธิภาพสูงในโรงพยาบาลชุมชนประเทศไทย

ผู้เขียน นางวัชรินทร์ ไชยถา

ปริญญา วิทยาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (เภสัชศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ชูเพ็ญ	วิบุลสันติ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี	เพิ่มสุวรรณ	กรรมการ
ดร. รัตนาภรณ์	อาวิพันธ์	กรรมการ
ดร.เพ็ญกาญน์	กาญจนรัตน์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐณัฏฐา	กิตติโสภี	กรรมการ

บทคัดย่อ

ความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วยในงานบริการเภสัชกรรมของโครงการยาต้านเชื้อไวรัสเอชไอวีประสิทธิภาพสูงมีผลต่อความสำเร็จของโครงการ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ป่วยและความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วยในงานบริการเภสัชกรรมของโครงการยาต้านเชื้อไวรัสเอชไอวีประสิทธิภาพสูง การศึกษาแบ่งเป็น 2 ระยะ ในระยะที่ 1 แบบสอบถาม 'PSQ-HAART' ได้ถูกพัฒนาขึ้น ดำเนินการผ่าน 4 ขั้นตอนคือ (1) การสร้างข้อคำถาม (2) การทบทวนเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ (3) การทบทวนเครื่องมือโดยผู้ป่วย และ (4) การทดสอบเครื่องมือจำนวน 3 ครั้ง ในผู้ป่วยจำนวน 736 ราย จากโรงพยาบาลชุมชน 9 แห่งในจังหวัดเชียงราย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 732 ชุด (อัตราการตอบกลับร้อยละ 99.5) ในจำนวนนี้สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 683 ชุด (อัตราการใช้ได้ร้อยละ 93.3) เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นเมื่อผ่านการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์ข้อคำถาม ได้ข้อคำถามคุณภาพบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย 6 มิติ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ-ความเชื่อถือไว้วางใจ (8 ข้อ) ความมั่นใจต่อบริการของผู้ป่วย-ความเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย (4 ข้อ) ความเข้าใจและเห็นใจผู้ป่วย (2 ข้อ) การตอบสนองต่อผู้ป่วย (1) (5 ข้อ) การตอบสนองต่อผู้ป่วย-ความมั่นใจต่อบริการของผู้ป่วย (8 ข้อ) และการตอบสนองต่อผู้ป่วย (2) (6 ข้อ) นอกจากนี้แล้วเครื่องมือยังประกอบด้วยข้อคำถามความพึงพอใจของผู้ป่วย (15 ข้อ) และข้อคำถาม ความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วย (4 ข้อ) เครื่องมือที่พัฒนาขึ้นมีค่าสัมประสิทธิ์ของครอนเบชอัลฟ่า = 0.71–0.96 และมีความตรงเชิงโครงสร้างซึ่งวัดจากค่าน้ำหนักปัจจัย = 0.38–0.76

ในการศึกษาระยะที่ 2 ความคาดหวังของผู้ป่วย การรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ป่วย ความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วย และความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวในงานบริการเภสัชกรรมของโครงการยาต้านเชื้อไวรัสเอชไอวีประสิทธิภาพสูงได้ถูกทำการทดสอบ รวมถึงศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในบริการดังกล่าว การเก็บข้อมูลของผู้ป่วยเป็นแบบภาคตัดขวาง โดยผู้ป่วยจำนวน 613 ราย ถูกคัดเลือกแบบสุ่มเชิงระบบจากคลินิกเข้าถึงยาต้านเชื้อไวรัสของโรงพยาบาลชุมชน 16 แห่งในจังหวัดเชียงราย ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 607 ชุด (อัตราการตอบกลับร้อยละ 99.0) ในจำนวนนี้สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 569 ชุด (อัตราการใช้ได้ร้อยละ 93.7) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังของผู้ป่วย การรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ป่วย และความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วยในงานบริการเภสัชกรรมอยู่ในระดับ 4.30, 4.30, 4.17 และ 4.69 ตามลำดับ การวิเคราะห์เส้นทางพบว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ป่วย และความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์โดยตรงเชิงบวกกับความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วย ($\beta = 0.824$ และ 0.481 ตามลำดับ ที่ $p < 0.001$) การรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วย ($\beta = -0.117$ ที่ $p = 0.071$) แต่มีผลทางอ้อมเชิงบวกกับความตั้งใจในการรับบริการของผู้ป่วยผ่านความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งเป็นเสมือนตัวกลางในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว ($\beta = 0.358$, $p < 0.001$)

โดยสรุปคือการพัฒนาคุณภาพในงานบริการเภสัชกรรมของโครงการยาต้านเชื้อไวรัสเอชไอวีประสิทธิภาพสูง ควรจะตั้งเป้าไปที่การเพิ่มการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพของการบริการที่ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ โดยวิธีการนี้ จะทำให้ผู้ป่วยเกิดความตั้งใจในการรับบริการในเชิงบวก อันจะมีผลทำให้ประสบความสำเร็จในการรักษาด้วยยาต้านเชื้อไวรัสของผู้ป่วยต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved