

## บทที่ 5

### สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาหมี่ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่ 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาหมี่ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์- มีนาคม 2551 จำนวน 294 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างเลือกแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่สร้างขึ้นโดยศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และ LSD ผลการวิจัยสรุป ได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41- 50 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป สถานภาพสมรสแล้ว และสิทธิในการรักษาพยาบาลคือ สิทธิเบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
2. ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน จะมีการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ
3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้รับบริการ โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ คือ ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน
4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการแพทย์แผนไทยสูงสุด คือ ควรมีการฝึกอบรม

เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ให้มีมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน รองลงมาคือ ควรจัดผู้ให้บริการ ให้เพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมอ มีประเด็นที่น่าสนใจ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพ สมรส อายุ ระหว่าง 41–50 ปี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศหญิง จะให้ความใส่ใจในสุขภาพมากกว่าเพศชายและ ช่วงอายุอยู่ในวัยที่สุขภาพเริ่มเสื่อมถอยทำให้มีความเสี่ยงต่อโรคร้ายไข้เจ็บได้มากกว่าวัยหนุ่มสาว อาชีพผู้มารับบริการ ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมาใช้บริการมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 20,001 บาทขึ้นไป และมีสิทธิเบิกได้มารับบริการ ซึ่งเป็นเพราะโดยอาชีพทำให้มีรายได้ที่พอจะใช้ จ่ายเพื่อดูแลสุขภาพและนอกจากนี้ยังสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้ จึงเป็นเหตุจูงใจให้ มารับบริการ ส่วนระดับการศึกษา จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด เนื่องจากผู้ที่รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่จะมีการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากทั้งนี้ เป็น เพราะที่โรงพยาบาลบางปลาหมอ ได้ดำเนินการบริหารอย่างเป็นระบบครบวงจร โดยคำนึงถึงคุณภาพ การให้บริการและเป็นไปตามพันธกิจของโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ว่า “เป็นโรงพยาบาลชุมชนที่มี บริการประชาชนประชาชน ด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพ ที่ได้มาตรฐาน โรงพยาบาล คุณภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ” (โรงพยาบาลบางปลาหมอ. 2549ข : 2) และยังสอดคล้องกับ ผลงานวิจัย ของ ดารารัตน์ สุพรรณบรรจง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคสตรีในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเสริมสวย ของผู้บริโภคสตรี ให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดย สามารถนำมาพิจารณาเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้ คือ

2.1 ด้านบริการ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก โดยในประเด็นที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูง คือ การบริการของพนักงานนวด การบริการของ พนักงานต้อนรับ และความสะอาดของผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับบริการที่เข้า มารับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังเกี่ยวกับการรักษาโดยวิธีการแพทย์แผนไทยว่าเป็นอีกหนึ่ง ทางเลือกของการรักษาสุขภาพ จึงให้ความสำคัญกับบริการที่ได้รับว่าต้องมีคุณภาพและมาตรฐาน

เช่นเดียวกับ ที่ได้รับจากแพทย์แผนปัจจุบันทั้งเรื่องผู้ให้บริการ และอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการรักษา

2.2 ด้านราคา โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก โดยในประเด็นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากและมีค่าเฉลี่ยสูง คือ ราคาค่าบริการคุ้มค่ากับระยะเวลา และราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับสถานพยาบาลเพื่อสุขภาพอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาล เป็นสถานบริการของรัฐ ราคาค่าบริการจะถูกกำหนดมาจากกรมบัญชีกลางที่มีเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทุกโรงพยาบาลของรัฐทั่วประเทศ ในส่วนของระยะเวลาในการให้บริการจะกำหนดตามรูปแบบการรักษาที่เหมาะสมกับอาการ และเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการเพื่อสุขภาพอื่น ๆ ที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐจะเห็นได้ว่า มีอัตราค่าบริการที่สูงกว่า และไม่สามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรภรณ์ อักษรแหลม (2547 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการสปา พบว่า กลยุทธ์ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ราคาพอสมควร เหมาะสมกับคุณภาพบริการ สำหรับระดับการตัดสินใจในด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดและมีระดับการตัดสินใจปานกลาง คือ มีส่วนลด จากการสมัครเป็นสมาชิก อาจเนื่องจาก ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล จะใช้บริการเฉพาะในส่วนที่ตนมีสิทธิ และการให้ส่วนลดสำหรับการสมัครเป็นสมาชิก จะใช้ในกรณีการรับบริการที่นอกเหนือจากการรักษาโรคโดยวิธีการของแพทย์แผนไทย เช่น การบริการเสริมในเรื่องของ การนวด ชัด พอก เพื่อความงามที่ผู้มารับบริการจะต้องจ่ายค่าบริการเองและไม่สามารถนำมาเบิกได้ จึงไม่ใช่ประเด็นที่จะนำมาพิจารณาในการตัดสินใจใช้บริการ

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมากทุกประเด็น จากการศึกษา ประเด็นที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากและมีค่าเฉลี่ยสูง คือ ความสะดวกในการติดต่อ-สอบถามข้อมูล และรองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะในปัจจุบันระบบข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญระหว่างผู้รับบริการและหน่วยบริการให้การติดต่อสื่อสารข้อมูลด้านบริการต่าง ๆ นอกจากนี้ความสะดวกในการเดินทางก็ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถานบริการนั้น ๆ โรงพยาบาลบางปลาม้าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ดี และระบบการบริหารจัดการหน่วยงานแพทย์แผนไทยที่มีประสิทธิภาพ ผู้มารับบริการสามารถติดต่อ-สอบถามข้อมูลการให้บริการและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทั้งทางโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจในการมารับบริการได้ นอกจากนี้ในการเดินทางมารับบริการที่สะดวก สบาย ทั้งรถยนต์ส่วนตัวและรถโดยสารทั่วไป เพราะโรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้กับถนนสายหลัก การจราจรไม่ติดขัด จากการผู้มารับบริการส่วน

ใหญ่มีภาระหน้าที่การงานหลายอย่างมีเวลาจำกัด ทำให้ต้องเลือกใช้บริการกับสถานบริการที่สะดวก รวดเร็ว

2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากและมีค่าเฉลี่ยสูง คือ สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้มารับบริการทราบว่า การรักษาพยาบาล โดยวิธีการแพทย์แผนไทยที่แพทย์ได้ดำเนินการบำบัด รักษาโรค หรืออาการผิดปกติของร่างกาย โดยวิธีตามที่แพทย์เห็นว่าจำเป็นและสมควรและมีใบสั่งการรักษาจากแพทย์ สามารถนำมาเบิกหรือจ่ายตรงกับกรมบัญชีกลาง และนำไปเบิกกับหน่วยงานต่าง ๆ ของผู้มารับบริการได้ตามสิทธิ สำหรับการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีระดับการตัดสินใจปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำ คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลบางปลาหมอ เป็นหน่วยงานของรัฐในการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ จะมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ และการเบิก-จ่าย เนื่องจากต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงและไม่มีระเบียบในการโฆษณา ให้ผู้มารับบริการมาใช้บริการได้เหมือนโรงพยาบาลเอกชน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ จึงไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้มารับบริการมากนัก

2.5 ด้านพนักงาน/บุคลากร โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมากทุกประเด็น ในประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากและมีค่าเฉลี่ยสูง คือ ทักษะการนัดของพนักงานนัด รองลงมาคือ พนักงานนัดมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ ทั้งนี้เนื่องจาก ในการรับบริการแพทย์แผนไทย ผู้มารับบริการคาดหวังจะได้รับการรักษาด้วยวิธีการทางแพทย์แผนไทย ซึ่งทักษะและความสามารถของพนักงานนัดในการรักษาจะเป็นสิ่งที่สำคัญให้กับผู้มารับบริการได้อย่างมั่นใจ ในด้านนี้โรงพยาบาลได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการรับพนักงานนัด โดยพนักงานนัดทุกคนต้องผ่านการอบรมหลักสูตรการนัดเพื่อรักษา 150 ชม. หรือ 372 ชม. โดยได้รับการรับรองจากสถาบันการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก นอกจากนี้ยังมีการส่งไปศึกษาดูงาน อบรมหลักสูตรเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแพทย์แผนไทยอย่างสม่ำเสมอ เพราะผู้รับบริการย่อมต้องการผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในการรักษาเป็นอย่างดี มีการพัฒนาความรู้และทักษะอย่างต่อเนื่องเพื่อการรักษาที่ได้ผล และปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

2.6 ด้านกระบวนการ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก ในประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การได้รับบริการทันทีเมื่อถึงเวลานัด เนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา อาจจะด้วยเหตุผลของอาชีพการงานหรือครอบครัวก็ตาม จึงให้ความสำคัญกับเวลานัดหมาย เพื่อที่จะกำหนดเวลาได้ไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดารารัตน์ สุพรรณบรรจง (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านเวลาในการรอรับบริการไม่นาน ซึ่งในส่วนของ การให้บริการของหน่วยงาน

แพทย์แผนไทย จะมีระบบการนัดจองเวลาในการมารับบริการล่วงหน้าทางโทรศัพท์ และเมื่อถึงเวลานัดจะได้รับบริการทันที

2.7 ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับมาก ในประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานบริการ และบรรยากาศ/ การตกแต่งสถานที่ให้บริการ และเป็นที่ทราบกันว่า โรงพยาบาลเป็นแหล่งรวมของผู้ที่มาใช้บริการเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ ทำให้การแพร่เชื้อโรคจากผู้ป่วยที่เข้ามารักษาด้วยโรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ เกิดขึ้นได้ง่าย ผู้ที่จะเข้าไปใช้บริการจึงต้องการให้นั่นในเรื่องของความสะอาด การตกแต่งบรรยากาศให้สวยงาม เกิดการผ่อนคลายเมื่อได้เข้ามาใช้บริการและเกิดความมั่นใจในการบริการ ที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิลเนตร วีระสมบัติ และคณะ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาพัฒนารูปแบบการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขปัจจุบันในโรงพยาบาลสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า การพัฒนาระบบบริการและสถานที่ให้บริการทำให้มีผู้สนใจ ใช้บริการมากขึ้น และ ดารารัตน์ สุพรรณบรรจง (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพให้ความสำคัญในระดับมากต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการสะอาด ระบบถ่ายเทอากาศดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ปัจจัยด้านความสะอาด ปลอดภัยของอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลได้นำโครงการ 5 ส. และมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัยทั้งของผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ

3. เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบางปลาหมี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

จากการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการ โดยรวมพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สิทธิในการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รวีวรรณ อภิศักดิ์มนตรี และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการร้านเสริมสวยของผู้บริโภคในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่างกันมีปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการร้านเสริมสวยในเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนของผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับ ศุภกิจ คุรุชธา (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจสปาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้

บริการสปา จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่มี อาชีพแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสปา ไม่แตกต่างกัน

เปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางปลาหมี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความต้องการของแต่ละบุคคล ดังผลการวิจัย ต่อไปนี้

3.1 ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยแตกต่างกัน โดยเพศชายมีระดับการตัดสินใจมากกว่าเพศหญิง เหตุผลอาจเนื่องมาจาก เพศชายมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแพทย์แผนไทยมากกว่าเพศหญิง

3.2 ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยแตกต่างกันจากการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ในทุกด้าน เหตุผลอาจเนื่องมาจาก ผู้มารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี 31 – 40 ปี อยู่ในช่วงวัยทำงาน ยังไม่มีปัญหาด้านสุขภาพมากนัก ทำให้ระดับการตัดสินใจในการใช้บริการมากกว่าผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ซึ่งอยู่ในวัยเสื่อมถอย และมีความเสี่ยงในการเจ็บป่วยจึงจำเป็นต้องเข้ารับการรักษา

3.3 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่จบระดับประถมศึกษา มีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาในระดับมัธยมตอนต้นและสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านบริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านพนักงาน/บุคลากรและด้านกระบวนการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาในระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพส่วนตัว ทำให้มีรายได้และเวลาไม่แน่นอน จึงมีระดับการตัดสินใจมากขึ้นในการมาใช้บริการ

3.4 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับการตัดสินใจมากกว่าอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ และอื่น ๆ ในด้านราคา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวส่วนใหญ่จะใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลชำระเงินเอง จึงต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของราคากับบริการที่ได้รับมากกว่าผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

3.5 ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการต่างกันจากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 และ 10,001 - 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป เหตุผลอาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้น้อย จะมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายเงินและความคุ้มค่าของเงินที่ต้องจ่าย

3.6 ผู้มารับบริการที่สถานภาพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว และผู้ที่ เป็นหม้าย/หย่า เหตุผลอาจเนื่องจากผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีข้อจำกัดในเรื่องของ รายได้ และภาระค่าใช้จ่าย หรือต้องกันเงินส่วนหนึ่งไว้เพื่ออนาคต ที่ต้องดูแลตนเอง

3.7 ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล มีระดับการตัดสินใจใช้บริการต่างกัน จากการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่ชำระเงินเอง และเบิกได้ จะมีระดับการตัดสินใจมากกว่าสิทธิ อื่น ๆ เหตุผลอาจเนื่องมาจาก ผู้มารับบริการที่ชำระเงินเอง จะต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินที่เสีย ไปกับบริการที่ได้รับ ส่วนในผู้รับบริการที่ใช้สิทธิเบิกได้ ถึงแม้จะไม่ต้องจ่ายเงินเองหรือเบิกคืนได้ ตามสิทธิ แต่ก็ยังต้องการ ได้รับบริการที่ดีเช่นเดียวกัน จึงต้องมีการพิจารณาในหลาย ๆ ปัจจัยด้วยกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า พบว่า ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการและด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ อยู่ในระดับมากทุก ด้าน ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการและผลการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจรายข้อ มาก ที่สุดในด้านต่าง ๆ มาเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านบริการ หน่วยงานแพทย์แผนไทยควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ พนักงานนวด ทั้งทักษะความสามารถและบุคลิกภาพในการให้บริการ โดยมีการประเมินคุณภาพ การให้บริการของผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล จากผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการแพทย์แผนไทยให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านราคา เนื่องจากราคาค่าบริการไม่สามารถกำหนดได้เอง ดังนั้น หน่วยงาน แพทย์แผนไทย จึงควรกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับราคาค่าบริการในแต่ละ บริการ และให้เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้มารับบริการทุกรายรวมทั้งคุณภาพการบริการในเวลาและ ราคาที่กำหนดด้วย

1.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม หน่วยงาน แพทย์แผนไทยจึงควรจัดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร การบริการ แพทย์แผนไทย และควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น การอบรมชี้แจงรูปแบบ การบริการและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานแพทย์แผนไทย ให้กับเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาล เพื่อที่จะทำ ให้สามารถให้ข้อมูลการบริการด้านการแพทย์แผนไทย กับผู้มารับบริการได้ทุกคน

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องสามารถใช้สิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ซึ่งการเบิกค่ารักษาพยาบาลจะถูกกำหนดโดยระเบียบการเบิกค่ารักษาพยาบาลของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ซึ่งโรงพยาบาลไม่สามารถดำเนินการนอกเหนือจากสิทธิได้จึงขอเสนอแนะในเรื่องของการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ หน่วยงานแพทย์แผนไทย ควรมีการโฆษณาการให้บริการและประสิทธิภาพจากการรักษาทางแพทย์แผนไทยตลอดจนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานแพทย์แผนไทยผ่านสื่อต่าง ๆ ของโรงพยาบาลหรือของชุมชนเพื่อประหยัดต้นทุนค่าโฆษณา เช่น สถานีวิทยุชุมชน แจกแผ่นพับ การโฆษณาผ่านเครื่องขยายเสียงชุมชน การให้ความรู้ผ่านอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) การโฆษณาผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาล จะทำให้ผู้รับบริการสนใจ และมาใช้บริการต่อไป

1.5 ด้านพนักงาน/บุคลากร ในเรื่องของทักษะการนัดของพนักงานนัด หน่วยงานแพทย์แผนไทย ควรมีการพัฒนาทักษะของพนักงานนัด ให้มีมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน ตลอดจนการฝึกอบรมเพิ่มเติม ในเรื่องของเทคนิควิธีการที่มีประสิทธิภาพต่อการรักษาและรูปแบบการบริการใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ จะทำให้ผู้มารับบริการประทับใจและพึงพอใจ

1.6 ด้านกระบวนการ การให้บริการทันทีเมื่อถึงเวลานัด ซึ่งหน่วยงานแพทย์แผนไทย จะต้องจัดระบบการให้บริการในเรื่องของเวลานัดหมายกับ ผู้มารับบริการให้ตรงเวลา

1.7 ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ในส่วนของความสะอาดของสถานบริการ และบรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่ให้บริการ หน่วยงานแพทย์แผนไทย ควรดูแลในเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ ตลอดจนการตกแต่งสถานที่ให้รู้สึกผ่อนคลาย ปลอดภัย ผู้มารับบริการประทับใจ

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาถึงสาเหตุที่การแพทย์แผนไทยยังไม่เป็นที่ยอมรับของประชาชนในวงกว้าง เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานแพทย์แผนไทยต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบผลการรักษาโดยแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนปัจจุบัน ในโรคที่สามารถรักษาได้ทั้ง 2 วิธี เพื่อการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาที่ได้ผลคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างแท้จริง



