ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี

THE FACTORS AFFECT TOWARDS PATIENT DECISION TO HAVE TREATMENT IN TRADITIONAL CHINESE MEDICINE CLINIC AT FORT BHANURANGSI HOSPITAL

ดำรงค์ชัย บวชสันเทียะ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดการบริการที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ส่วนประสมทางการตลาดการบริการ มี 7 ด้าน ได้แก่ 1) ผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ราคา 3) ช่องทางการจัดจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาด 5) บุคลากร 6) ลักษณะทางกายภาพ 7) กระบวนการให้บริการ ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่เคยเข้ารับการรักษากับทางคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี อย่างน้อย 1 ครั้ง จำนวน 300 คน เป็นการวิจัย เชิงปริมาณใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ และ 3) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูล ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยวิธีคำนวนเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 38.7 สถานภาพโสด ร้อยละ 54.7 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 53.3 ประกอบอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 54.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 38.7

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เรียงลำดับคือ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านการรักษาและบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านสภาพวะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี ทั้ง7ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาและบริการ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Abstract

This independent research aims to study factors that affect the patient decision to have treatment in Traditional Chinese Medicine Clinic at Fort Bhanurangsi Hospital The variables used in the study include: The independent variable is Marketing Mix 7Ps There are 7 aspects: 1) Product 2) Price, 3) Place 4) Promotion 5) People 6) Process and 7) Physical evidence. Participation in the evaluation The following variables are Patient decision making to have Treatment in Traditional Chinese Medicine Clinic at Fort Bhanurangsi Hospital. The questionnaire was used as a tool to gather information for the study, consisting of 3 parts: 1) personal data of the respondents; and 3) the effectiveness of solid waste management. The statistics used in the data analysis consist of descriptive statistics to describe the nature of the data with basic statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation, and correlation coefficient.

The study found that most of the respondents were female, 60 percentage, age between 25 - 35 years old 38.7 percentage, single status 54.7 percentage, bachelor's degree 53.3 percentage, government officer 54.7 percentage, Average income per month 15,000 – 25,000 baht 38.7 percentage.

The results of analysis of opinions about Marketing Mix 7Ps. Overall is the hightest level. In terms of Personal factor has a mean of 4.45, in terms of Physical evidence factor has a mean of 4.31, interms of Product and service factor has a mean of 4.30

Hypothesis test results about Marketing Mix 7Ps was influenced on the patient decision making to have treatment in Traditional Chinese Medicine Clinic at Fort Bhanurangsi Hospital. It was concluded that all of 7 factors 1) Product 2) Price 3) Place 4) People 5) Promotion 6) Physical evidence and 7) Process in Marketing Mix 7Ps influencing on the patient decision making to have treatment in Traditional Chinese Medicine Clinic at Fort Bhanurangsi Hospital. The statistical significance at the 0.05 level.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันวิทยาการทางการแพทย์มีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก และความหลากหลายของแนวทางการรักษาโรคให้ผู้ป่วยได้เลือกใช้บริการรักษา ในยุคที่ผู้คนให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น มีความตระหนักถึงปัญหาสุขภาพจึงทำการปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตให้มีคุณภาพ โดยการเลือกรับประทานแต่อาหารคุณภาพดี ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ หลีกเลี่ยงการบริโภคสารเคมีสังเคราะห์เพราะไม่ต้องการให้มีการสะสมของสารเคมีในร่างกายจนส่งผลต่ออวัยวะสำคัญภายในอย่างตับหรือไต

แต่อย่างไรก็ตามอาการเจ็บป่วยก็ยังสามารถเกิดขึ้นได้เสมอ จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลในยามที่มีอาการเจ็บป่วยและเข้าพบแพทย์แผนปัจจุบันเพื่อทำการตรวจรักษาตามขั้นตอนเพื่อรับยากลับไปทาน จะเห็นได้ว่าถึงแม้ในชีวิตประจำวันจะพยายามหลีกเลี่ยงงดเว้นการบริโภคอาหารหรือยาที่มีสารเคมีสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบหลักเพียงใดก็ไม่สามารถปฏิเสธการรับประทานยาที่ใช้รักษาอาการให้บรรเทาหรือหายจากโรคที่เป็นได้ ผู้คนจึงเริ่มมองหาศาสตร์การรักษาโรคที่ไม่ต้องมีการทานยาหรือให้ยาเคมีและใช้แนวทางการรักษาแบบธรรมชาติบำบัดเป็นหลัก ซึ่งก็คือศาสตร์ “การแพทย์แผนจีน” ที่เป็นศาสตร์การแพทย์แผนทางเลือกตามประกาศขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization) ที่ได้ให้การรับรองผลการรักษาโรคและอาการต่างๆไว้อย่างเป็นทางการ ทำให้ในอนาคตมีแนวโน้มที่ผู้ป่วยจะเลือกศาสตร์การแพทย์แผนจีนเป็นทางเลือกในการบำบัดรักษาอาการเจ็บป่วยมากขึ้น แต่นอกเหนือจากศาสตร์การแพทย์แผนจีนนั้นยังมีศาสตร์การรักษาทางเลือกอื่นที่มีแนวทางคล้ายคลึงกันคือ ศาสตร์การแพทย์แผนไทย และกายภาพบำบัด ที่เป็นทางเลือกให้กับผู้ป่วยอีกด้านหนึ่ง จึงทำให้เกิดการแข่งขันกันระหว่างวิชาชีพโดยต่างมุ่งเน้นทางด้านการให้บริการและคุณภาพการรักษา รวมถึงกลยุทธ์ทางการตลาด เช่น การกำหนดราคา การจัดโปรโมชั่นหรือการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้ป่วย และดึงดูดให้ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการในศาสตร์การรักษาตนมากขึ้น

การแพทย์ทางเลือกคือ ในประเทศไทยนั้น การแพทย์ทางเลือก คือ การแพทย์ที่ไม่ใช่ การแพทย์แผนปัจจุบัน การแพทย์แผนไทย และการแพทย์พื้นบ้านไทย การแพทย์อื่น ๆ ที่เหลือถือเป็นการแพทย์ทางเลือกทั้งหมด การจำแนกการแพทย์แพทย์ทางเลือกนั้น จำแนกได้หลายแบบ วิธีแรกจำแนกตามการนำไปใช้มีดังนี้

Complementary Medicine คือ การแพทย์ทางเลือกที่นำไปใช้เสริมหรือใช้ร่วมกับการแพทย์แพทย์แผนปัจจุบัน

Alternative Medicine คือ การแพทย์ทางเลือกที่สามารถนำไปใช้ทดแทนการแพทย์แผนปัจจุบันได้โดยไม่ต้องอาศัยการแพทย์แผนปัจจุบัน

การจำแนกตามกลุ่มของการแพทย์ทางเลือก หน่วยงานของ National Center of Complementary And Alternative Medicine (NCCAM) ของสหรัฐอเมริกา ได้จำแนกออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ เมื่อปี 2005

1. Alternative Medical Systems คือ การแพทย์ทางเลือกที่มีวิธีการตรวจรักษาวินิจฉัยและการบำบัดรักษาที่มีหลากหลายวิธีการ ทั้งด้านการให้ยา การใช้เครื่องมือมาช่วยในการบำบัดรักษาและหัตถการต่างๆ เช่น การแพทย์แผนโบราณของจีน (Traditional Chinese Medicine) การแพทย์แบบอายุรเวชของอินเดีย เป็นต้น

2. Mind-Body Interventions คือ วิธีการบำบัดรักษาแบบใช้กายและใจ เช่น การใช้สมาธิบำบัด โยคะ ชี่กง เป็นต้น

3. Biologically Based Therapies คือวิธีการบำบัดรักษาโดยการใช้ สารชีวภาพ สารเคมีต่าง ๆ เช่น สมุนไพร วิตามิน Chelation Therapy , Ozone Therapy หรือแม้กระทั้งอาหารสุขภาพเป็นต้น

4. Manipulative and Body-Based Methods คือ วิธีการบำบัดรักษาโดยการใช้ หัตถการต่างๆ เช่น การนวด การดัด การจัดกระดูก Osteopathy ,Chiropractic เป็นต้น

5. Energy Therapies คือวิธีการบำบัดรักษาที่ใช้พลังงานในการบำบัดรักษาที่สามารถวัดได้และไม่สามารถวัดได้ ในการบำบัดรักษา เช่น การสวดมนต์บำบัด พลังจักรวาล เป็นต้น

การแพทย์แผนจีน คือศาสตร์ด้านการรักษาโรคที่มีต้นกำเนิดจากชาวฮั่นมีประวัติสืบต่อกันมาเป็นชั่วระยะเวลานานกว่า5,000ปีในประเทศจีน โดยมีองค์ประกอบหลักคือ การวินิจฉัย การรักษาด้วยการฝังเข็ม การใช้ยาหรือตำรับยาสมุนไพร การนวดทุยนา ชี่กง และการประยุกต์ใช้อาหารเป็นยา มีการจดบันทึกการรักษาพยาบาลและโรคเรื่อยมาจากตั้งแต่ยุคสมัยราชวงศ์อินซังจนถึงยุคสมัยราชวงศ์ฉินและราชวงศ์ฮั่น(300-500ปีก่อน คริสตกาล) จึงได้มีการประพันธ์ตำราชื่อ “หวง ตี้ เน่ย จิง” ซึ่งเป็นตำราแพทย์แผนจีนโบราณที่เก่าแก่ที่สุดที่มีการตรวจสอบค้นพบในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีตำรา “ซางหาน จ๋าปิ้งลุ่น”(ตำราว่าด้วยโรคไข้ตัวร้อนต่างๆ)โดย นายจาง จ้งจิ่ง ได้บรรยายวิธีวินิจฉัยและหลักการรักษาของโรคต่างๆที่เป็นรากฐานให้กับการพัฒนาศาสตร์การแพทย์แผนจีนที่นำมาประยุกต์ใช้กับการรักษาโรคต่างๆในปัจจุบัน หลังจากนั้นเป็นต้นมาการแพทย์แผนจีนจึงได้มีการพัฒนามาอย่างต่อเนื่องโดยมีนายแพทย์ในยุคสมัยต่างๆได้เขียนตำราเกี่ยวกับวิธีการรักษาในแนวทางต่างๆ เช่น ตำราว่าด้วยระบบเส้นโลหิต ตำราฝังเข็ม ตำราด้านกุมารเวช และตำรารวบรวมสมุนไพรฉบับใหม่ เป็นต้น

การแพทย์แผนจีนได้เริ่มมีเผยแพร่เข้ามาในประเทศไทยตั้งแต่ช่วง ศตวรรษที่3โดยพ่อค้าชาวจีน โดยมีหลักฐานปรากฏแน่ชัดในสมัยกรุงสุโขทัย ซึ่งตรงกับสมัยราชวงศ์หยวน และหมิงของจีน โดยในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้รับรองการแพทย์แผนจีนให้เป็นส่วนหนึ่งของการประกอบโรคศิลปะ ที่ต้องมีการรับรองการขึ้นทะเบียนและการรับใบอนุญาตในการประกอบวิชาชีพ(วารสารสำนักการแพทย์แผนทางเลือก ,2556)

โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี เป็นโรงพยาบาลกองทัพบกขนาด 60 เตียง เปิดบริการจริง 15 เตียงมีขีดความสามารถระดับทุติยภูมิ และเพิ่มเติมขีดความสามารถในการแพทย์เฉพาะทางบางสาขา ให้บริการสุขภาพทั้งในด้านงานส่งเสริมสุขภาพการบริการแพทย์ ณ ที่ตั้ง และการบริการแพทย์ในสนามในเรื่องการปฏิบัติการตอบโต้ภัยพิบัติฉุกเฉิน มีภารกิจในการดูแลกำลังพลทหาร ชุมชนทหาร และประชาชนทั่วไป ทั้ง

แบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยให้บริการในรูปแบบของการแพทย์แผนปัจจุบัน ทันตกรรม การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันการเกิดโรค คลินิกแพทย์แผนจีน คลินิกแพทย์แผนไทย และคลินิกกายภาพบำบัด

คลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี เปิดให้บริการตั้งแต่ปีพ.ศ.2562 มีจุดประสงค์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของงานกลุ่มแผนกแพทย์แผนทางเลือก โดยการนำองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนจีนมาใช้เพื่อการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสภาพร่างกายของผู้ป่วย ตามที่กระทรวงสาธารณสุขได้รับรองอนุญาตให้เป็นส่วนหนึ่งของการประกอบโรคศิลปะ

คลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาและส่งเสริมสุขภาพด้วยการฝังเข็ม ครอบแก้ว นวดทุยนา การกระตุ้นไฟฟ้าและอื่นๆตามศาสตร์แพทย์แผนจีน เพื่อเป็นการปรับปรุงดุลยภาพร่างกายในขณะที่มีอาการหรือแม้แต่ไม่ปรากฏอาการ โดยเน้นการให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้รับบริการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพและความปลอดภัย มีเป้าหมายเพื่อเสนอทางเลือกใหม่ในการรักษาด้วยการฝังเข็มเพื่อพัฒนาต้นแบบของการรักษาผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพโดยโดยรักษาผู้ป่วยที่มีอาการปวดกล้ามเนื้อและเส้นเอ้น ,โรคกระดูกและข้อ ,โรคทางอายุรกรรม ,โรคทางระบบประสาทและหลอดเลือดในสมอง เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นว่าเนื่องจากศาสตร์การแพทย์แผนจีนเป็นแนวทางการรักษาที่มีการรับรองความปลอดภัยจากกรมอนามัยโลก เหมาะกับผู้คนในยุคปัจจุบันที่ดูแลสุขภาพตนเองและให้ความสนใจแนวทางของธรรมชาติบำบัด ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการรักษากับคลินิกแพทย์แผนจีน นำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคลินิกแพทย์แผนจีน เพื่อการเพิ่มโอกาสในการถูกเลือกใช้บริการจากผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์กับทางวิชาชีพแพทย์แผนจีนของผู้วิจัย

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษีหรือไม่

2. ปัจจัยด้านราคาของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยหรือไม่

3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายหรือสถานที่ของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยหรือไม่

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยหรือไม่

5. ปัจจัยด้านบุคลากรของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีผลต่อ พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยหรือไม่

6. ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยหรือไม่

7. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยหรือไม่

8. การตัดสินใจเลือกใช้บริการของประชากรผู้รับบริการของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษีมีลักษณะอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี

2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของประชากรผู้รับบริการของคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษากับทางคลินิกแพทย์แผนจีน รพ.ค่ายภาณุรังษี ภายใต้กรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลลัพธ์การวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่นำมากำหนดเป็นตัวแบบแนวทางการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

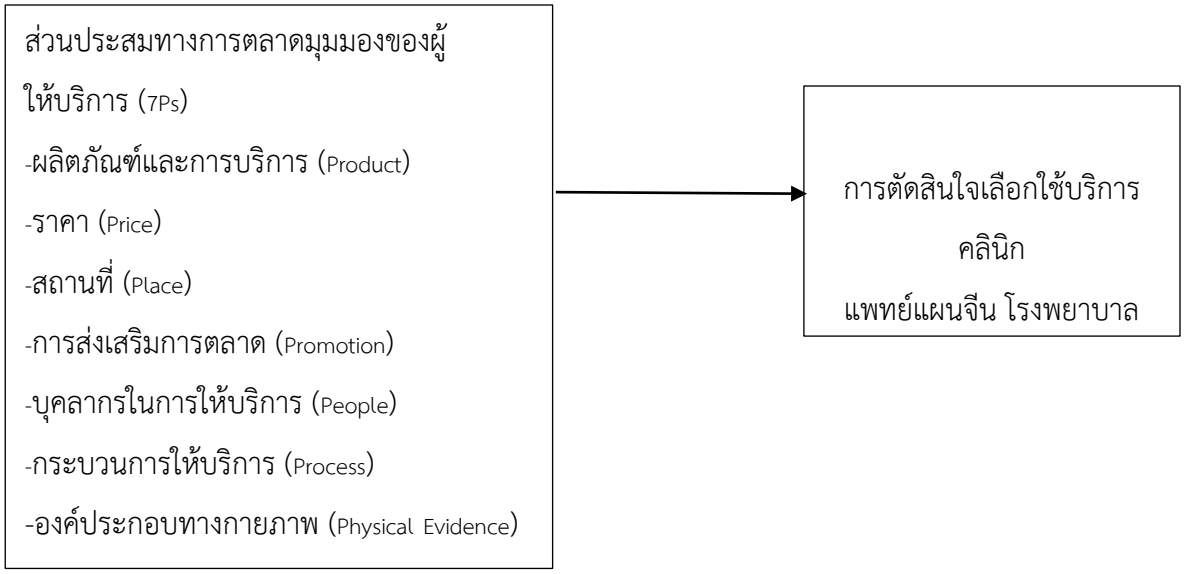
1. แนวคิดและทฤษฎีของตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

2. แนวคิดและทฤษฎีของตัวแปรกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Stages of Buying decision process)

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. กรอบแนวคิดงานวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อวิเคราะห์และหาข้อมูลทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชากรที่เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี มาแล้วอย่างน้อย1ครั้ง มีทั้งหมดจำนวน 1,178 คน (ข้อมูลจากฐานข้อมูลHosXp ณ 31 มิถุนายน 2566)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จะได้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 299 ตัวอย่าง จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละโดยมีความผิดพลาดไม่เกิน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ตัวอย่างถือได้ว่าผ่านเกณฑ์และเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ข้อมูล

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ แบ่งออกเป็น 7 ข้อ

1.1) ผลิตภัณฑ์และบริการ

1.2) ราคา

1.3) สถานที่

1.4) บุคลากร

1.5) ลักษณะทางกายภาพ

1.6) ประชาสัมพันธ์

1.7) กระบวนการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List) เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการบริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการบริการ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน

ส่วนที่ 3 การตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นแบบสอบถามปลายปิดที่วัดระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเกี่ยวกับการบริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี ให้ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

4.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษาและสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

4.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบจำนวน 30 คน โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method)

ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2557) เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการดังกล่าวได้ค่าเท่ากับ 0.91 ถือเป็นแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา และมีความเชื่อมั่นในระดับตามเกณฑ์

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูลโดยทำการแจกแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลมี จำนวน 300 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก

5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

5.3 ตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

6. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Excel เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1) วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1.1) การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ และร้อยละ

1.2) วิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาดการบริการ ทั้ง 7 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.3) วิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.4) วิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาแจกแจงความถี่

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบประเมิน แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปลผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนชั้นที่เท่า ๆ กัน โดยการนำค่าคะแนนคำถามที่สูงที่สุดในแบบประเมินลบกับค่าคะแนนที่น้อยที่สุดในแบบประเมิน และนำมาหารด้วยจำนวนชั้น จากนั้นแบ่งกลุ่มออกเป็น 5 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545, หน้า 27) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 จัดอยู่ในกลุ่มระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 จัดอยู่ในกลุ่มระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 จัดอยู่ในกลุ่มระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ประกอบด้วย

2.1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าตัวแปรอิสระแต่ละด้านไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระจะต้องมีค่า r ไม่เกิน 0.75

2.2) การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรบุคลากรสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดพิษณุโลก โดยใช้การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variation : Anova) หรือ F-test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé และโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

ผลการศึกษา

1.ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีช่วงอายุระหว่าง 25 – 35 ปี ร้อยละ 38.7 สถานภาพโสด ร้อยละ 54.7 มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 53.3 ประกอบอาชีพข้าราชการ ร้อยละ 54.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 38.7

2.ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เรียงลำดับคือ ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านการรักษาและบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ด้านสภาพวะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

3.ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการบริการส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน โรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี ทั้ง7ด้าน ได้แก่ ด้านการรักษาและบริการ ด้าน

ราคา ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ สามารถขยายต่อไปในทัศนะและการศึกษาที่กว้างขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการอธิบายสาเหตุและปัญหาต่างๆทางด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกแพทย์แผนจีนโรงพยาบาลค่ายภาณุรังษี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรอิสระด้านปัจจัยอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2. ศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่เป็นคลินิกแพทย์แผนจีนที่เป็นคลินิกภาคเอกชน เพื่อจะได้เห็นผลการศึกษาว่ามีผลเป็นอย่างไร เหมือนหรือมีความแตกต่างกันในด้านใดกับงานศึกษาวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

กานต์มณี อนรรฆมบัณฑิต. (2564) .การเข้าถึงบริการและส่วนประสมทางการตลาดของการแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนทางเลือกที่มีผลต่อคุณภาพการบริการกรณีโรงพยาบาลรัฐ. นนทบุรี

การแพทย์แผนจีน (Traditional Chinese Medicine). (2556) .วารสารสานักการแพทย์ ทางเลือก ปีที่6 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2556

กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข. (2559). การจัดทำแผนปฏิบัติการพัฒนางานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกการ คุ้มครองสิทธิในภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยและการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์และบริการสาธารณสุขระดับจังหวัด. นนทบุรี: กรมพัฒนาการแพทย์แผน ไทยและแพทย์ทางเลือก.

จันทรฉวี ดีเสมอ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจรับบริการสถานพยาบาลสัตว์เอกชน .สุพรรณบุรี

วิชาดา เส็นดาโอ๊ะ, ชลิยา ไทรทองคำ, และ อรจันทร์ ศิริโชติ. (2557). ทัศนคติของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของสถานเสริมความงามในเขตอำเภอเมือง จังหวัด สงขลา. ในรายงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5 (หน้า 1316-1321).วันที่ 16 พฤษภาคม 2557 ณ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

พนิดา อุตวัฒน์ (2562) อิทธิพลของกลยุทธ์ตลาดบริการและคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อ ความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาล สุทธาเวชจังหวัด

มหาสารคาม,วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา 1ปีที่ 8 ฉบับที่ 2(กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

ผ่องพิมล พิจารณ์สรรค์. (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ , มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด/กรุงเทพฯ.

ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีน หัวเฉียว. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

สุภลัคน์ ศักดานุวัฒน์วงศ์. (2563). การวัดคุณภาพการบริการของคลินิกระงับปวด. โรงพยาบาลรามาธิบดี

อิทธิพร ขำประเสริฐ (2021). การศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการการแพทย์แผนจีนโบราณ : กรณีศึกษาร้านเอี้ยะเล่งฮึ้ง อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 13(1), 233–245.

Ala'Eddin Mohammad Khalaf Ahmad. (2016). Factors Influencing Patient Satisfaction with Pharmacy Services: An Empirical Investigation at King Fahd Armed Forces Hospital, Saudi Arabia. King AbdulAziz University

Assael, Henry. (1995). Consumer Behavior and Mageting Action. United of America: International Thomson Pubilishing.

Babatunde Enitan Ogunnowo. (2558). Client perception of service quality at the outpatient clinics of a general hospital in Lagos .Nigeria

Belch, George E. and others. (1993). **Introduction to Advertising and Promotion**: **An Integrated Marketing Communications Perspective.** 2nd ed. Boston: Richard D. Irwin, Inc.,

Buzzell, Robert D. and Bradley T. Gale. (1987). "The PIMS Principles". New York: The FreePress.

Kotler Philip. (1994). **Marketing Management analysis, planning, implementation and control.** 2nd ed. Engkewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1994). "Reassessment ofExpectation of Comparison Standard in Measuring Service Quality :Implication for Further Research." **Journal of Marketing** 58 (January): 111-124.

Rizki Anjar Pinanggih. (2018). The Effect of Marketing Mix on Patient Retention at the Regional General Hospital (RSUD) Datu Beru Takengon.

Rula Al-Damen. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction “case of Al-Bashir Hospital”. Amman Arab University

Yamane Taro. (1973). **Statistics an Introduction Analysis**. 2nd ed. New York: Harper and RowPublisher.