

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยใน โรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

Marketing Mix Factors Affecting Thai Medical Service Admission Service in Government Hospitals of Users in Nakhon Si Thammarat Province

นางสาวกนกพร สมศักดิ์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square) และค่าสถิติ One-Way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 51 – 60 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท ผู้ใช้บริการรู้จักบริการทางการแพทย์แผนไทยด้วยตนเอง จะเลือกใช้บริการประเภทแผนไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผ่อนคลาย จะเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเอง ในช่วงระยะเวลา 16.00 – 20.00 น. โดยใช้บริการที่โรงพยาบาลของรัฐ เนื่องจากบริการมีความเชื่อถือในการรักษา ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านพนักงาน/บุคลากร 4.60 และ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ 4.60 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ 4.58 ด้านผลิตภัณฑ์ 4.56 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4.54 ด้านราคา 4.51 ด้านการส่งเสริมการตลาด 4.36 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ใช้บริการ ในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด, พฤติกรรมผู้บริโภค, บริการแพทย์แผนไทย, โรงพยาบาลของรัฐ

ABSTRACT

This research is an analytical research. The objective is to study the persona factors affecting the access to Thai traditional medical services in public hospitals. Of users In Nakhon Si Thammarat Province and To study the marketing mix factors affecting the access to Thai traditional medical services in public hospitals Of users In Nakhon Si Thammarat Province. Sample group used in the study was Outpatients who use Thai traditional medicine In public hospitals In Nakhon Si Thammarat Province, 400 people. The tools used in the research were questionnaires. And analyzed by descriptive statistics Average Standard deviation Inferential statistics Chi-square statistics and One-Way ANOVA statistics. The study indicated that Most users are female. Age between 51 - 60 years of age, with a bachelor's degree, a civil servant / employee / employee in a government agency The average monthly income is in the range of 20,001 - 30,000 baht. Users know the service of Thai traditional medicine by themselves. Will choose to use the type of Thai massage With the objective to relax Will travel to use the service on their own During the period of 16.00 - 20.00 hrs. By using services at public hospitals Because the service is reliable in treatment. The marketing mix factor that most users use is personnel / personnel 4.60 and physical presentation 4.60, followed by process 4.58, product 4.56, distribution channel 4.54, price 4.51, promotion Market 4.36 respectively. The hypothesis testing found that demographic characteristics and marketing mix factors of service users In public hospitals In Nakhon Si Thammarat Province Correlated with consumer behavior or service users at the statistical significance level of 0.05

Keyword: marketing mix factors, consumer behavior, thai traditional medical services, government hospitals

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การเข้ารับบริการทางการแพทย์ของประชาชนในสถานบริการของรัฐในอดีตนั้น เป็นการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์แผนปัจจุบันเพียงอย่างเดียวซึ่งเป็นแพทย์หลักในสถานบริการของรัฐ แต่ในปัจจุบันได้มีการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ เข้ามาเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับประชาชนและผู้เข้ารับบริการมากขึ้น และเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน

การแพทย์แผนไทย หรือ การแพทย์แผนโบราณ เป็นหนึ่งในการแพทย์ทางเลือก ซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพทั้งสภาวะปกติ และสภาวะที่ผิดปกติ (เป็นโรค) โดยใช้ทฤษฎีความสมดุลของธาตุต่าง ๆ ในร่างกายและกายวิภาคศาสตร์ หลักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์เข้ามาอธิบาย ตามหลักวิชาการหลักเวชปฏิบัติ จากหลักฐานสมัยอยุธยาพบว่า การแพทย์แผนไทยได้รับจากอายุรเวทอินเดียเป็นสำคัญ โดยกล่าวว่าหมอชิวโกมารภัจจ์ (แพทย์ประจำกายของพระพุทธเจ้า) เป็นผู้ตั้งคัมภีร์แพทย์ ครั้นพระพุทธศาสนาเริ่มเผยแผ่เข้ามาสู่ไทย พระสงฆ์ผู้เข้ามาเผยแผ่พระพุทธศาสนาได้นำความรู้ในการรักษาโรคเข้ามาใช้กับชาวบ้านด้วย จึงเกิดการผสมผสานกับวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของคนไทย ซึ่งองค์ความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยล้วนเป็นผลสืบเนื่องจากการสะสมประสบการณ์ในการต่อสู้กับโรคร้ายไข้เจ็บตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยมองว่าจิตใจและอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายมนุษย์มีการทำงานที่สัมพันธ์และเป็นหนึ่งเดียว นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงจักรวาล การแก้ปัญหาจึงใช้วิธีแบบองค์รวม (holistic) ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องของการแพทย์อย่างเดียวล้วน ๆ แต่เป็นเรื่องของปรัชญาความคิดที่ครอบคลุมไปถึงการดำเนินชีวิตตามแบบวิถีชีวิตคนไทย

ในปัจจุบันประชาชนเริ่มสนใจการให้บริการทางการแพทย์แผนไทยมากขึ้น จากข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุขพบว่าประชาชนที่เข้ารับบริการทางการแพทย์มีแนวโน้มในการเข้ารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกมากขึ้น โดยในปี 2559 พบว่ามีผู้ป่วยนอกเข้ารับบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เป็นจำนวน 25,454,683 ครั้ง ปี 2560 เป็นจำนวน 33,661,067 ครั้ง และปี 2561 เป็นจำนวน 42,392,728 ครั้ง (กระทรวงสาธารณสุข, 2561)

จากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่สนับสนุนการพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน โดยการพัฒนารับบริการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสาน ให้มีการจัดบริการ ผู้ป่วยนอกแพทย์แผนไทยคู่ขนาน ผู้ป่วยนอกปกติในโรงพยาบาลทุกระดับ มีระบบการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังและผู้สูงอายุในหน่วยบริการปฐมภูมิ มีการใช้ยาสมุนไพรที่ได้คุณภาพและมาตรฐานทดแทนการนำเข้ายาจากต่างประเทศ

เนื่องจาก จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นจังหวัดในประเทศไทยที่มีประชากรมากที่สุดในภาคใต้และมีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับ 2 ของภาคใต้ ซึ่งประชากรที่มีอยู่จำนวนมากของจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้น ทำให้ในชีวิตประจำวันคนในสังคมมีการแข่งขันกันสูง ทุกคนล้วนเร่งรีบ ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน การดำเนินชีวิต และครอบครัว ไม่มีเวลาที่จะดูแลสุขภาพตนเองให้คงอยู่อย่างแข็งแรง ก่อให้เกิดพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับการรับประทานอาหารที่ไม่ดีต่อสุขภาพหรือไม่มีประโยชน์ การไม่ออกกำลังกาย การดื่มสุรา การสูบบุหรี่ ทำให้เกิดการเจ็บป่วยและเป็นสาเหตุของโรคต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากพฤติกรรมดูแลสุขภาพตัวเองที่ไม่ถูกต้องและเหมาะสม และคนในสังคมที่

เกิดการเจ็บป่วยหรือเป็นโรคส่วนใหญ่เลือกไปรักษาที่โรงพยาบาลของรัฐ มากกว่าของโรงพยาบาลของเอกชนที่มีค่ารักษา รวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าโรงพยาบาลรัฐมาก และจากสถานการณ์ภาวะสุขภาพที่เกิดขึ้นนั้น การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกยังเป็นทางเลือกที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของคนในสังคม เห็นได้จากการเลือกใช้วิธีการรักษาด้วยแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกเพิ่มขึ้น ซึ่งในจังหวัดนครศรีธรรมราชนั้น มีโรงพยาบาลรัฐ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 23 แห่ง ที่คอยให้บริการการแพทย์แผนไทย เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งในการส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการป้องกันโรค รวมถึงการบำบัดรักษา

ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการวางกลยุทธ์การตลาดให้มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับปัญหาและรวมไปถึงความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเดินทางเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย ซึ่งจะทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงและเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์การส่งเสริมบริการทางการแพทย์แผนไทย เพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยมากขึ้น โดยมุ่งพัฒนาการบริหารจัดการของโรงพยาบาลรัฐ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 23 แห่ง เพื่อที่จะทำให้ทราบข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลย้อนกลับ เพื่อจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร การจัดการการบริการสุขภาพ เพื่อบูรณาการงานบริการแพทย์แผนไทยให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด และเหมาะสมกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในพื้นที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

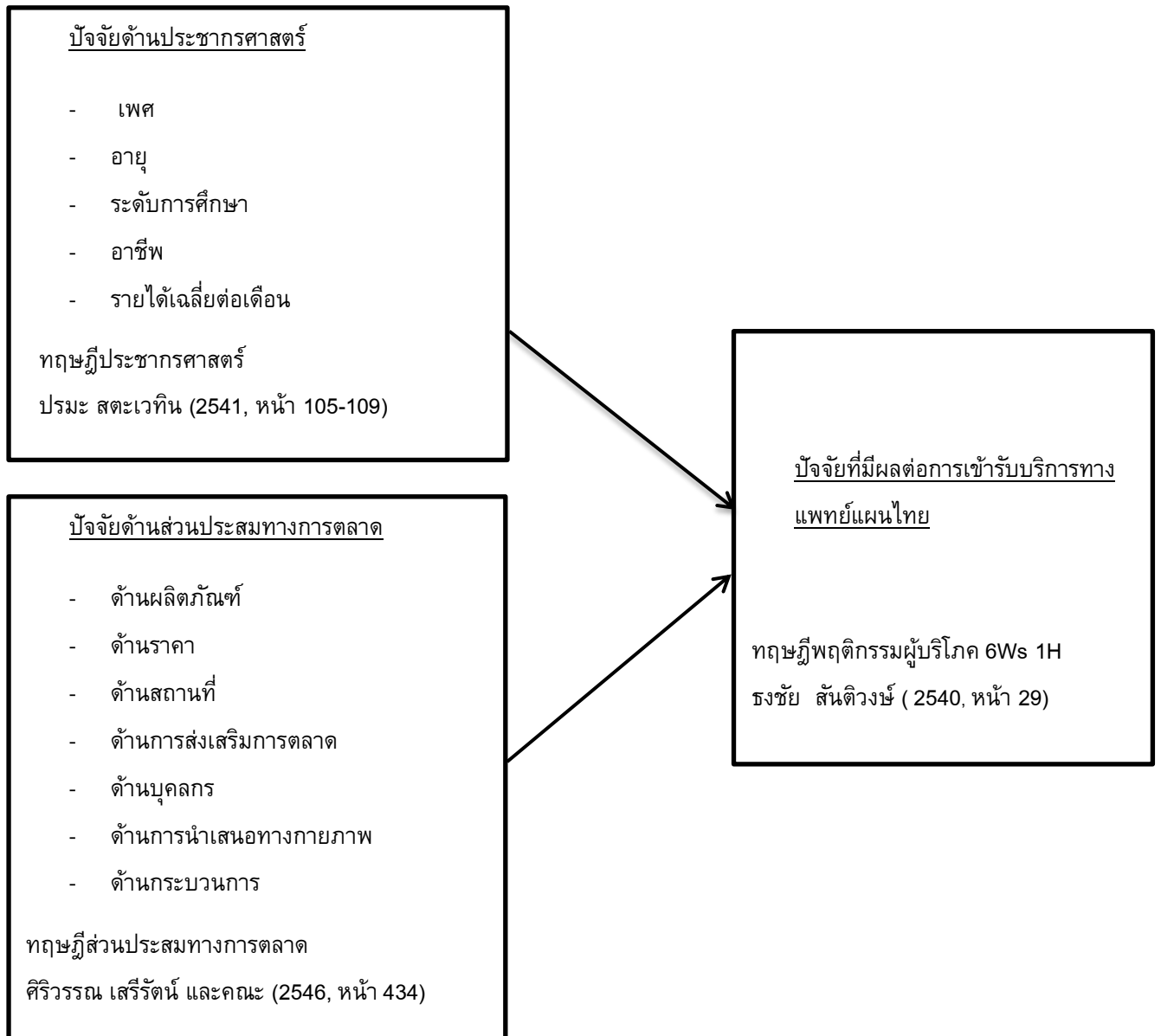
1. ด้านพื้นที่ ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ โรงพยาบาลของรัฐ ที่ตั้งและให้บริการในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 23 แห่ง ประกอบไปด้วย โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลทุ่งสง โรงพยาบาลสิชล โรงพยาบาลท่าศาลา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฉวาง โรงพยาบาลนาบอน โรงพยาบาลปากพันธ์ โรงพยาบาลชะอวด โรงพยาบาลเชียรใหญ่ โรงพยาบาลพิปูนโรงพยาบาลหัวไทร โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โรงพยาบาลขนอม โรงพยาบาลบางขัน โรงพยาบาลพรหมคีรี โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ โรงพยาบาลลานสกา

โรงพยาบาลจุฬารัตน์ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลถ้ำพรรณรา โรงพยาบาลนบพิตำ โรงพยาบาลพระพรหม และโรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์

2. ด้านระยะเวลา ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้อยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2561 – มกราคม 2562

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของผู้ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

นิยามศัพท์

บริการ หมายถึง การให้บริการทางสาธารณสุขและการแพทย์แผนไทย

การแพทย์แผนไทย หมายถึง ระบบการดูแลรักษาสุขภาพแบบดั้งเดิมของไทยที่มีลักษณะเป็นการแพทย์แบบองค์รวม คือ การนวดไทย การประคบสมุนไพร การอบสมุนไพร

โรงพยาบาลของรัฐ คือ โรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 23 แห่ง ที่ตั้งและให้บริการในจังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบไปด้วย โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช โรงพยาบาลทุ่งสง โรงพยาบาลสิชล โรงพยาบาลท่าศาลา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชฉวาง โรงพยาบาลนาบอน โรงพยาบาลปากพนัง โรงพยาบาลชะอวด โรงพยาบาลเชียรใหญ่ โรงพยาบาลพิปูนโรงพยาบาลหัวไทร โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โรงพยาบาลขนอม โรงพยาบาลบางขัน โรงพยาบาลพรหมคีรี โรงพยาบาลร่อนพิบูลย์ โรงพยาบาลลานสกา โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลถ้ำพรรณรา โรงพยาบาลนบพิตำ โรงพยาบาลพระพรหม และโรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์

ผู้ใช้บริการ คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา โดยไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาลสามารถกลับบ้านได้เลยในวันที่เข้ารับการรักษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารการดำเนินงานของโรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ และโรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เป็นแนวทางการปรับปรุงการตลาดและการให้บริการของโรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ และโรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช
3. นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงานของโรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ และโรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ในจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่ผู้ทำการวิจัยได้เก็บรวบรวมเป็นครั้งแรกด้วยตนเอง ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Method) โดยมีผู้ที่มาใช้บริการเป็นกลุ่มตัวอย่างและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสาร ตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา รวมไปถึงงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มเป้าหมายหรือประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยที่เคยใช้บริการและผู้ป่วยที่มารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 23 แห่ง ที่อยู่ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ในปีงบประมาณ 2561 รวมทั้งสิ้น 116,726 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช, 2561)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้มาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยเป็นผู้ที่เคยใช้บริการและผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ 2561 เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากประชากร 116,726 คน โดยใช้สูตรการคำนวณตามตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane , 1973 : 727-728)

โดยคำนวณ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดให้มีความน่าจะเป็น ของระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05 เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ 400 คน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยนอกที่มารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 23 แห่ง ที่อยู่ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยที่มารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 23 แห่ง ที่อยู่ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ ที่ตั้งใจจะเข้ามาใช้บริการเองและนอกจากนี้รวมถึงผู้ป่วยที่แพทย์ส่งตัวมาทำการรักษาทางการแพทย์แผนไทย

การสร้างเครื่องมือ

การศึกษปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เก็บรวบรวมข้อมูล และการกำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ เป็นคำถามแบบปลายปิด ซึ่งมีจำนวนคำถาม รวม 5 ข้อ ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค (6W1H) ที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย โดยเป็นคำถามที่แสดงถึงระดับความสำคัญของปัจจัย จำนวน 7 ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและคำแนะนำในการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย โดยเป็นคำถามปลายเปิด ที่จะนำผลมาช่วยในการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่าง ๆ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทั้งหมด 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ปัจจัยพฤติกรรมผู้บริโภค ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ โดยทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการใช้ภาษาโดยการนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจแก้ไขแบบสอบถามดังกล่าว

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre – test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ผลวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ = 0.968

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 23 แห่ง ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเสร็จแล้วให้ส่งคืนผู้วิจัย หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 51 – 60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานรัฐ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001 – 30,000 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมผู้บริโภค

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านพฤติกรรมผู้บริโภคในการรับบริการทางการแพทย์แผนไทย ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ของผู้ตอบแบบสอบถาม 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ รู้จักบริการทางการแพทย์แผนไทย จากตัวท่านเอง ใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยมากที่สุด คือ การนวดไทย วัตถุประสงค์ในการใช้

บริการ คือ เพื่อผ่อนคลาย ผู้ที่มีอิทธิพลในการมาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย คือ ตนเอง ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ คือ เวลา 16.00 – 20.00 น. สถานที่ใช้บริการ คือ โรงพยาบาลของรัฐ และเหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาล คือ บริการมีความน่าเชื่อถือในการรักษา

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาด

จากการวิเคราะห์ ข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่า ด้านด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านพนักงาน/บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านการนำเสนอทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด

สรุปและวิจารณ์ผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราชสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เนื่องจากเพศหญิง เป็นเพศที่ให้ความสำคัญกับสุขภาพร่างกายมากกว่าผู้ชาย ในส่วนของอายุจะอยู่ในช่วง อายุ 51-60 ปี เนื่องจากอาจเป็นกลุ่มวัยทำงานที่จะเข้าสู่วัยผู้สูงอายุที่ต้องการดูแลรักษาสุขภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาปริญญาตรี เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ในระดับหนึ่งที่เข้าใจการดูแลรักษาสุขภาพและต้องการใช้บริการที่มีคุณภาพ ส่วนด้านอาชีพส่วนใหญ่จะเป็น ข้าราชการ/พนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานรัฐ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเหล่านั้นต้องทำงานหนักและใช้สมองจึงต้องการใช้บริการที่มีคุณภาพเพื่อผ่อนคลายและดูแลสุขภาพร่างกาย และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,001 – 30,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีรายได้อยู่ในระดับกลาง สามารถใช้บริการได้โดยไม่คิดว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สิ้นเปลืองแต่กลับเป็นการรักษาและดูแลสุขภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของนภาพร จึงตระกูล (2556) ศึกษาเรื่องการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการนวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ในการวางแผนการประกอบธุรกิจ การให้บริการนวดแผนไทย ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการนวดแผนไทยซึ่งอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 400 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-39 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป โดยนิยมใช้รูปแบบบริการนวดทั้งตัวเพื่อคลายความเครียด ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง ซึ่งค่าใช้จ่ายต่อครั้งอยู่ที่ 201-500 บาท นิยมมาใช้บริการในช่วงเวลา 16.00-18.00 น. จำนวนครั้งที่ใช้บริการนวดแผนไทยไม่แน่นอน ใช้เวลาในการนวด 1-2 ชั่วโมง การเลือกใช้บริการเพราะสถานที่มีความสะดวก ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และเพื่อนคือแหล่งข้อมูลสำคัญในการเลือกใช้บริการแต่ละครั้ง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการนวดแผนไทยมากที่สุดในแต่ละด้านประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการนวด ด้านราคา คือ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ด้านสถานที่ คือ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้าน

ส่งเสริมการตลาด คือ การให้ส่วนลด จัดโปรโมชั่นพิเศษ ด้านบุคลากร คือ ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น การให้บริการตามลำดับ ด้านกายภาพ คือ การพุดจาสุขภาพ อ่อนโยน และด้านกระบวนการ คือ ความรวดเร็วของการบริการดังนั้น แนวทางการวางแผนการตลาดของผู้ประกอบการ จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพและความสะอาดของผลิตภัณฑ์ มีการแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจนเหมาะสม สถานที่ควรมีความสะอาด สะดวกและปลอดภัย รักษามาตรฐานการบริการที่ดี และที่สำคัญพนักงานต้องผ่านการฝึกอบรมการนัดหมายไทยมาอย่างถูกวิธี

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค พบว่า ด้านพฤติกรรมกรรมการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จักบริการทางการแพทย์แผนไทย จากตัวท่านเอง อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันคนส่วนใหญ่จะหันมาใส่ใจสุขภาพมากขึ้น ในด้านประเภทบริการที่ต้องการใช้บริการจะเป็นการนัดไทย เพราะจะช่วยในการคลายปวดเมื่อย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่เพื่อผ่อนคลาย อาจเพราะคนส่วนใหญ่จะมีภาวะเครียดจากการทำงาน บุคคลที่มีอิทธิพลในการไปใช้บริการ คือตัวท่านเอง เพราะการเดินทางมาใช้บริการด้วยตนเองจะสะดวกกว่า ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ นั้นจะเป็นช่วงเวลา 16.00 – 20.00 น. เนื่องจากช่วงเวลานั้น อาจเป็นช่วงเวลาหลังจากเลิกงาน และสถานที่ที่ใช้บริการมากที่สุดจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐ อาจเพราะผู้ใช้บริการมีความมั่นใจในคุณภาพการบริการ และเหตุผลที่ใช้บริการที่โรงพยาบาล เพราะบริการมีความเชื่อถือในการรักษา อาจเพราะผู้ที่ให้บริการที่โรงพยาบาลจะต้องมีการผ่านอบรมครบตามหลักสูตรจึงมีความน่าเชื่อถือในการรักษา สอดคล้องกับงานวิจัยของมนสิชา สุขชม. (2556) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับพฤติกรรมการใช้บริการนัดแผนไทยของผู้บริโภคในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการนัดแผนไทยของผู้บริโภคในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานครและเป็นการศึกษาเชิงรูปแบบการสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรที่ใช้บริการนัดแผนไทยในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และได้ผลการวัดความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.920 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบไคร้สแควร์ (Chi-square) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท การเข้ารับบริการส่วนมากจะเลือกใช้บริการนัดแผนไทยในโรงพยาบาลภาครัฐ รูปแบบการเลือกใช้บริการ คือการนัดไทย ความถี่ในการใช้บริการ คือ นาน ๆ ครั้ง เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ คือ เพื่อรักษาสุขภาพ/การบำบัดรักษาโรค และความเชื่อมั่นในมาตรฐานการบริการ และการเข้ารับบริการส่วนใหญ่จะไม่เจาะจงเลือกพนักงาน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านบุคคลและพนักงาน 4.449 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ 4.381 ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ 4.323 และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ 4.221 ส่วนปัจจัยที่ผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมาก คือ ด้านราคา 4.172 ด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่าย 4.101 และด้านการส่งเสริมการขาย 3.582 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการของสถานบริการนัดแผนไทยในโรงพยาบาลเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการนัดไทยของผู้บริโภคหรือผู้ใช้บริการที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ การที่บริการทางการแพทย์แผนไทย ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้มีความสะอาดหรือถูกทำความสะอาดทุกครั้งก่อนนำมาใช้ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น ผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้มีความสะอาดหรือถูกทำความสะอาดทุกครั้งก่อน เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้บริโภคในด้านผลิตภัณฑ์ได้ เนื่องจากเป็นสิ่งผู้บริโภคตระหนักถึงความสะอาดและปลอดภัย

3.2 ด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ ราคาค่าบริการค้ำค่ากว่าสถานบริการอื่นๆ อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น ราคาค่าบริการค้ำค่ากว่าสถานบริการอื่นๆ จะเป็นสิ่งที่สามารถกระตุ้นให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันผู้บริโภคจะคิดถึงความคุ้มค่า ซึ่งเรียกได้ว่าด้านราคาค่อนข้างเป็นจุดเด่นอยู่แล้ว

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เช่น การเดินทาง สถานที่ตั้ง อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น การมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ เช่น การเดินทาง สถานที่ตั้ง จะทำให้ผู้บริโภคสามารถเดินทางมาได้สะดวก นับว่าเป็นสิ่งที่สามารถดึงดูดในการมาใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ มีการแนะนำสำหรับผู้ที่มีสิทธิสามารถเบิกค่ารักษาได้ เช่น ผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกันสังคม อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น การแนะนำสำหรับผู้ที่มีสิทธิสามารถเบิกค่ารักษาได้ เช่น ผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และประกันสังคม ค่อนข้างเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้ผู้บริโภคหันมาสนใจใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐมากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง

3.5 ด้านพนักงาน/บุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สวยงาม อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ดังนั้น การที่พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย สวยงาม จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้ผู้บริโภคมองว่าเจ้าหน้าที่ดูน่าเชื่อถือ เพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการใช้บริการ

3.6 ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ มีความปลอดภัยของผู้รับบริการและทรัพย์สิน อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด อาจเป็นเพราะการเข้ามารับบริการนั้นผู้บริโภคมักมีความคาดหวังในเรื่องของความปลอดภัยทั้งตัวผู้ให้บริการเอง และทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ ดังนั้น การสร้างความปลอดภัยนั้น จะเพิ่มความมั่นใจและความน่าเชื่อถือในการมารับบริการ

3.7 ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับ มีการจัดเตรียมเสื้อผ้าสำหรับใช้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับความคิดเห็นมากที่สุด เห็นได้ว่าการจัดเตรียมเสื้อผ้าสำหรับใช้บริการอย่างเหมาะสม นั้นค่อนข้างเป็นสิ่งผู้บริโภคให้ความสำคัญในอันดับต้นๆ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจ ในการใช้บริการในแต่ละครั้ง สอดคล้องกับงานวิจัยศศิวิมล งามจรส (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจในประเทศไทย : กรณีศึกษา ผู้ป่วยชาวยุโรปและตะวันออกกลางการค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจในประเทศไทย : กรณีศึกษาผู้ป่วยชาวยุโรปและตะวันออกกลาง ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดโควตาจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 65 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์และทดสอบ Pair Samples t-test จากผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจของผู้ป่วยชาวต่างชาติพบว่า ปัจจัยส่วนประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อปี ระดับการศึกษา สถานภาพ และภูมิลำเนา ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจของผู้ป่วยชาวต่างชาติในด้านเหตุผลที่เลือกใช้บริการ จำนวนครั้งการใช้บริการ แหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการ ความต้องการพักผ่อนหลังจากใช้บริการ ยกเว้น อาชีพมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจของผู้ป่วยชาวต่างชาติในด้านแหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจพบว่าผู้ป่วยทั้งชาวยุโรปและชาวตะวันออกกลางให้ความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยชาวต่างชาติในด้านการส่งเสริมทางการตลาด ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจในเรื่องจำนวนครั้งการใช้บริการ แหล่งข้อมูลในการเลือกใช้บริการ สถานที่ที่ต้องการไปต้องการพักผ่อนมากที่สุดแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ทุกด้าน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้ในเรื่องต้องการพักผ่อนหลังจากการใช้บริการทางการแพทย์

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้น การที่พฤติกรรมผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไป ทางหน่วยงาน หรือโรงพยาบาล ก็ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาบริการทางการแพทย์แผนไทย ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคหรือผู้ป่วยได้ เพราะ ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่เป็นปัจจัยสำคัญในความต้องการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทย จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนั้น ในด้านแหล่งข้อมูลที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ ประเภทบริการที่ต้องการใช้บริการ วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลในการไปใช้บริการ ช่วงระยะเวลาที่ใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ และเหตุผลที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด การที่บริการทางการแพทย์แผนไทย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ก็เป็นสิ่งที่สามารถทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด มีความสัมพันธ์ ต่อพฤติกรรมการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย ในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้ให้บริการควรมีการนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ผู้บริโภคสามารถรู้จักได้หลากหลายช่องทาง ซึ่งนอกจากแนะนำจากเจ้าหน้าที่แล้ว การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ให้ผู้บริโภคสามารถรู้จักได้ตนเองก็เป็นอีกสิ่งที่สามารถทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคมีการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยมากขึ้น

2. ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดใน ด้านพนักงาน และด้านกระบวนการให้บริการเนื่องจากสินค้าของธุรกิจบริการคือ การให้บริการและส่งมอบบริการผ่านพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อตัดสินใจใช้บริการครั้งต่อไปหรือส่งต่อข้อมูลให้กับผู้อื่นต่อไป ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องนี้ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหันมาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3. ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความปลอดภัยมาเป็นอันดับต้นๆ ในกรณีที่ผู้บริโภคจะเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทย เพื่อเป็นการทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นถึงความปลอดภัยในตัวเองและทรัพย์สินเมื่อมาใช้บริการ จะทำให้ผู้บริโภคหันมาใช้บริการแพทย์แผนไทยมากขึ้นได้

4. ผู้ให้บริการต้องมีการฝึกอบรม พัฒนา พนักงาน/บุคลากร อยู่สม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงาน/บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. โรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ และโรงพยาบาลของรัฐอื่นๆ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารการดำเนินงานทางการบริการทางการแพทย์แผนไทย ของโรงพยาบาล

2. โรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ และโรงพยาบาลของรัฐอื่นๆ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช นำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางการปรับปรุงการตลาดและการให้บริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม

3. โรงพยาบาลพ่อท่านคล้ายวาจาสิทธิ์ และโรงพยาบาลของรัฐอื่นๆ ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช สามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น ส่งผลต่อการเข้ารับบริการที่มากขึ้น

ข้อจำกัดในงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง แต่เนื่องจากข้อจำกัดด้านเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล อาจส่งผลให้ได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนในการนำข้อมูลไปอ้างอิง

2. ในด้านการเก็บข้อมูล หากมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีอื่น เช่น การสัมภาษณ์ อาจทำให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น เกิดความเข้าใจในปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับบริการทางการแพทย์แผนไทยของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ ของผู้ใช้บริการ ในจังหวัดใกล้เคียงด้วย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่ครอบคลุมและใกล้เคียงมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร.ปรเมษฐ์ บุญนำศิริกิจ และผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้กับผู้ศึกษา ได้กรุณาให้คำปรึกษาและแนะนำข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข. แพทย์แผนไทย (2561). ร้อยละของผู้ป่วยนอกได้รับบริการการแพทย์แผนไทยและ

การแพทย์ทางเลือก. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561,

จาก <https://hdcservice.moph.go.th/hdc/reports/report.php?source>

=pformatted%2Fformat1.php&cat_id=30bc6364fc06a33a7802e16bc596ac3b&id=4bd243de1e007bf9c7aa7cc799a1a01c&fbclid=IwAR2TeVXcolrLSG34L9dhhesTVpT1rx-s0w30AV7bnYC-l1dKp_9gCUh0g6A

กระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช. (2561). **OPD-กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพและ**

การป้องกันโรคแผนไทย. ค้นเมื่อ 11 ธันวาคม 2561,

จาก <https://nrt.hdc.moph.go.th/hdc/reports/report.php?source>

=pformatted%2Fformat1.php&cat_id=30bc6364fc06a33a7802e16bc596ac3b&id=41763dd9ce26111d374a67e0c1631cd0&fbclid=IwAR2JPHFpgUYJO-TGdG6rq8gJ-BvAQEvgQSsHmGmxfDR66fZSHUG4YBvQq-k.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด.** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.

นภาพร จิงตระกูล. (2556). **การศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ**

หมวดแผนไทยในเขตเทศบาลนครขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น. วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประมะ สตะเตเวทิน . (2541). **แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ : การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์.**

กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

มนสิชา สุขชม. (2556). **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการกับพฤติกรรม**

การใช้บริการหมวดแผนไทยของผู้บริโภคในโรงพยาบาล เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศศิวิมล งามจรัส และ ดร.นพวรรณ พงษ์พิศุทธิพงศ์. (2555). **ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี**

ผลต่อการเลือกใช้บริการทางการแพทย์เกี่ยวกับโรคหัวใจในประเทศไทย : กรณีศึกษา ผู้ป่วยชาว
ยุโรปและตะวันออกกลาง. สารนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.*3rd Ed.New York.Harper and Row Publications.