

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์ แผนไทยของ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน และศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความรู้กับระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จากผู้ที่มารับบริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลวังผาง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพคลองหลวงและโรงพยาบาลเวียงหนองล่อง โดยใช้ สูตรของ Taro Yamane กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้วิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย แบบสอบถาม 5 ส่วน ประกอบด้วย 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล 2) ข้อมูลปัจจัยสภาพการให้บริการ 3) ความรู้เกี่ยวกับแพทย์แผนไทย 4) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ และ 5) ข้อมูลด้านผลลัพธ์และข้อเสนอแนะในการรับบริการแพทย์แผนไทยโดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หาค่าคุณภาพเครื่องมือโดยตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ 0.92 และนำมาแก้ไขปรับปรุง และนำไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) 0.92 หลังจากนั้นทำ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ Pearson's Correlation Coefficient, ไคสแควร์ (Chi - square test) และ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สรุปรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะจากตอนท้ายของ แบบสอบถาม บรรยายข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบตาราง ซึ่งผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 46 ปี ส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง ส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และอยู่ในสถานภาพสมรส ส่วนมากไม่มีโรคประจำตัว โรคประจำตัวที่พบในกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคเก๊าท์ เป็นต้น สิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาลที่มากที่สุด คือ ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า รองลงมาใช้สิทธิข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2. ข้อมูลการใช้บริการแพทย์แผนไทยของประชากรกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการนวดแผนไทย และรับประทานยาสมุนไพรเป็นอันดับรองลงมา วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการการแพทย์แผนไทย อันดับแรกเพื่อบำบัดรักษาโรค อันดับสองต้องการความรู้สึกละสบายและผ่อนคลาย สถานที่ที่ไปใช้บริการคือ สถานที่ให้บริการของชุมชนเป็นส่วนใหญ่ และความถี่ในการใช้บริการการแพทย์แผนไทย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์แผนไทยส่วนใหญ่จะดูจากโทรทัศน์

3. ปัจจัยด้านความรู้ด้านแพทย์แผนไทย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมามีความรู้ในระดับสูง และมีความรู้ในระดับต่ำ ตามลำดับ

4. ปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ภาพรวมมีระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง โดยด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา เป็นลำดับสุดท้าย

5. ปัจจัยด้านผลลัพธ์และข้อเสนอแนะในการใช้บริการแพทย์แผนไทย ประชากรกลุ่มตัวอย่างคาดหวังในผลของการเข้ารับการรักษาหรือรับบริการด้านการแพทย์แผนไทยว่า จะสามารถช่วยบรรเทาอาการเมื่อยล้า ผ่อนคลาย หรือหายจากอาการป่วยของโรคที่เป็นได้ มีความปลอดภัยจากการรักษาและบริการ มีประสิทธิภาพ ต้องการให้มีบริการ อบสมุนไพร นวดฝ่าเท้า นวดประคบ มียาสมุนไพรจำหน่ายเพิ่มมากขึ้น และเป็นบริการที่ครบวงจร เชิงรุก เข้าถึงประชาชนได้มากขึ้น มีการใช้การรักษาแบบผสมผสาน เช่น ใช้สมุนไพรร่วมกับนวดแผนไทย ควรมีบริการเป็นประจำทุกวัน โดยเฉพาะวันหยุด วันเสาร์ – วันอาทิตย์ ควรมีการประชาสัมพันธ์ในชุมชนให้มากขึ้น มีการจัดตั้งเป็นกลุ่มหรือชมรมแพทย์แผนไทยโดยมีการจัดอบรมด้านการแพทย์แผนไทย แก่บุคลากรหรือกลุ่มต่างๆ เพื่อให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความรู้ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทย

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย กับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ผลการศึกษามีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส โรคประจำตัว สิทธิในการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ดังนี้

1.1 ด้านเพศของประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย กระบวนการให้บริการและด้านสถานที่

1.2 ด้านอายุและด้านระดับการศึกษา ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการให้บริการและด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

1.3 ด้านอาชีพของประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการและด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

1.4 ด้านรายได้ต่อเดือนของประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการให้บริการ, ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านสถานที่และด้านการประชาสัมพันธ์

1.5 ด้านสถานภาพการสมรส ด้านโรคประจำตัวและด้านสิทธิในการรักษาพยาบาลของประชากรกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย

2. ปัจจัยด้านความรู้ ระดับความรู้ของประชากรกลุ่มตัวอย่าง มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับสูงทั้ง 6 ปัจจัย และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาและด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน จำนวน 360 คน และได้นำทฤษฎีความพึงพอใจ ทฤษฎีการตัดสินใจ ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการพัฒนาศักยภาพการดูแลสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัย

ด้านการใช้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ โดยการอธิบายตามกรอบแนวคิดดังกล่าว ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของประชาชน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพการสมรส โรคประจำตัวและสิทธิในการรักษาพยาบาล โดยการศึกษาครั้งนี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 46 ปี อาชีพรับจ้าง ซึ่งอาจเป็นเพราะเพศหญิงจะให้ความสนใจใส่ใจในสุขภาพมากกว่าเพศชายและช่วงอายุที่เข้าสู่วัยทอง ทำให้มีความเสี่ยงต่อโรคมะเร็งได้มากกว่าวัยหนุ่มสาว อาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ อาจทำให้เจ็บป่วยด้วยโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อและโครงร่าง จึงมาใช้บริการมากกว่าวัยอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของกระทรวงสาธารณสุข (2555) รายงานสถานการณ์การมารับบริการด้านแพทย์แผนไทยในสถานบริการของรัฐปี พ.ศ.2546 – พ.ศ.2550 พบว่า เพศหญิงมารับบริการด้านแพทย์แผนไทยมากกว่าเพศชายประมาณ 3 เท่าและกลุ่มอายุที่มารับบริการอยู่ระหว่าง อายุ 45 – 60 ปี

2. ปัจจัยด้านการใช้บริการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ประเภทของการมารับบริการ วัตถุประสงค์ สถานที่ ความถี่และการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์แผนไทย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการการนวดไทย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ขนิษฐา ทุมมา (2552) ที่ศึกษาความต้องการชนิดบริการด้านการแพทย์แผนไทยของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนครจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนครและประชาชนในอำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร พบว่าชนิดบริการด้านการแพทย์แผนไทยที่กลุ่มตัวอย่างต้องการใช้บริการมากที่สุดคือ การนวดไทย วัตถุประสงค์ของการมารับบริการนั้นเป็นการนวดเพื่อการรักษา

3. ปัจจัยด้านความรู้ พบว่าระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยโดยรวม กล่าวคือ ผู้มารับบริการที่มีความรู้เกี่ยวกับแพทย์แผนไทยมากมีแนวโน้มว่าจะมีพฤติกรรมการปฏิบัติตนหลังจากที่รับบริการดีตามไปด้วย เนื่องจากความรู้เป็นปัจจัยภายในที่เป็นแรงกระตุ้นและส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ถูกต้อง เหมาะสมในการตัดสินใจใช้บริการเลือกหรือไม่เลือกใช้บริการแพทย์แผนไทย (Schiffman and Kanuk, 1994)

4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการแพทย์แผนไทย ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ เจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ด้านการประชาสัมพันธ์ ดังนี้

4.1 ด้านกระบวนการให้บริการโดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับสูง โดยในประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสูงที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูง คือ มีความเสมอภาคในการ

ให้บริการ เช่น ให้บริการตามลำดับ รองลงมาคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน มีความสะดวกเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งอาจมาเนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา หรือด้วยเหตุผลของอาชีพการงานหรือครอบครัวก็ตามจึงให้ความสำคัญกับเวลานัดหมาย เพื่อที่จะกำหนดเวลาได้ไม่ผิดพลาด โดยผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังเกี่ยวกับการรักษาโดยวิธีการแพทย์แผนไทยว่าเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของการรักษาสุขภาพ จึงให้ความสำคัญกับบริการที่ได้รับว่าต้องมีคุณภาพและมาตรฐานเช่นเดียวกับ ที่ได้รับจากแพทย์แผนปัจจุบันสอดคล้องกับการศึกษาของจิตติมา พะนา (2550) ที่ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคมโดยผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านบริการทางการแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตามลำดับ

4.2 ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับสูง ในประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ และมีความหลากหลายของบริการ ตามลำดับ ซึ่งจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (อ้างถึงใน สุภัทรา มิ่งปรีชา, 2551) กล่าวว่าคุณภาพของบริการทางการแพทย์เป็นผลมาจากความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ถ้าบริการหนึ่งๆ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ก็จะสามารถกล่าวได้ว่าบริการนั้นมีคุณภาพ สอดคล้องกับคำกล่าวของ Stamatis (1996) ที่กล่าวว่า ระดับความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการทางการแพทย์นั้นมี 3 ระดับได้แก่ ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังปกติธรรมดาที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือตามที่สันนิษฐานไว้ ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่มากกว่าระดับที่ 1 คือ บริการที่ได้รับนั้นมากกว่าความต้องการและลักษณะเฉพาะของบริการ มีผลทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ เช่น ผู้ป่วยคิดว่าหลังผ่าตัดจะต้องปวดแผล แต่ไม่ปวดแผลและยังได้รับใบแจ้งคำรักษาที่ถูกต้องอีกด้วย ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่มากกว่าระดับที่ 1 และ 2 คือ ถ้าบริการที่ได้รับนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจมากหรือประทับใจแสดงว่าบริการนั้นดีและดึงดูดใจให้กลับไปใช้บริการนั้นอีก เช่น ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างดีจากทุกคนที่เกี่ยวข้องจนถึงวันกลับบ้าน และในวันต่อมาเขาต้องประหลาดใจมากที่บุคคลเหล่านั้นไปเยี่ยมเขาถึงบ้านการประเมินคุณภาพของบริการทางการแพทย์ จะประเมินจากมุมมองของผู้ใช้บริการซึ่งเป็น ผู้ได้รับประโยชน์จากการบริการ โดยการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ หากบริการที่ได้รับสามารถตอบสนองกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ก็จะถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการโดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับสูงทุกประเด็น ในประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจให้บริการสูงสุด คือ การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อมารับบริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ อาจเป็นเพราะส่วนใหญ่ของผู้รับบริการที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทยมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ประทับใจ เกิดความพึงพอใจต่ออรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอรรถาธิบายทำทางที่ดี เป็นกันเองของผู้บริการและแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย (Aday and Anderson (1975, อ้างถึงใน ธวัชชัย ฐนสาร, 2551) สอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิพร วันเต (2550) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ หลังจากใช้บริการนวดแผนไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่าด้านผู้ให้บริการและหัวข้อหลักความสะอาดของผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความรู้สึกในระดับค่อนข้างพอใจ ส่วนหัวข้อหลัก ความรู้ความสามารถในการนวดนักท่องเที่ยวต่างชาติมีความรู้สึกในระดับความรู้สึkfพึงพอใจ

4.4 ด้านสถานที่ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับสูง ในประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจสูง คือ สถานที่บริการอยู่ใกล้ สะดวกต่อการมารับบริการ รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการ จัดเป็นสัดส่วนและมีความปลอดภัย ตามลำดับ เพราะปัจจุบันโรงพยาบาลทุกแห่งมีกิจกรรม 5 ส. และมาตรฐานโรงพยาบาลคุณภาพ เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้สถานที่ให้บริการมีความสะอาด สวยงาม ปลอดภัยทั้งของผู้ให้บริการและผู้มารับบริการ ผู้ที่จะเข้าไปใช้บริการจึงต้องการให้นั่นในเรื่องของความสะอาด ปลอดภัยเมื่อได้เข้ามาใช้บริการและเกิดความมั่นใจในการบริการที่ได้รับ นอกจากนี้ความสะดวกในการเดินทางก็ยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถานบริการนั้นๆ โดยผู้มารับบริการสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการและรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทั้งทางโทรศัพท์และติดต่อด้วยตนเอง ทำให้ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจในการมารับบริการได้ นอกจากนี้ในการเดินทางมารับบริการที่สะดวก สบาย ทั้งรถยนต์ส่วนตัวและรถโดยสารทั่วไป เพราะโรงพยาบาลตั้งอยู่ใกล้กับถนนสายหลัก การจราจรไม่ติดขัด ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีภาระหน้าที่การทำงานหลายอย่างมีเวลาจำกัด ทำให้ต้องเลือกใช้บริการกับสถานบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการศึกษาของอัจฉริยา อยู่ประเสริฐ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการนวดแผนไทยของผู้ป่วยโรคปวดกล้ามเนื้อและโครงร่างทั่วไป ที่มารับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลเมืองลำพูน พบว่าระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการไม่นานมาก สถานที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย สถานที่ควรจัดเป็นสัดส่วนมีความเป็นส่วนตัว สถานที่ตั้งอยู่ใกล้ สะดวก การรับบริการใช้เวลา 1 - 3 ชั่วโมง เป็นระยะเวลาเหมาะสมและการเปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึงวันเสาร์

เวลา 09.00 - 18.00 น. เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมมีความสัมพันธ์กับการเลือกรับบริการนวดแผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .01, < .01, < .01, < .01, < .01$ และ $< .01$ ตามลำดับ

4.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับปานกลาง โดยในประเด็นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสูง คือ ราคาค่าบริการไม่แพง รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการรักษาด้วยการแพทย์แผนปัจจุบัน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลเป็นสถานบริการของรัฐ ราคาค่าบริการจะถูกกำหนดมาจากกรมบัญชีกลางที่มีเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทุกโรงพยาบาลของรัฐทั่วประเทศ ในส่วนของระยะเวลาในการให้บริการจะกำหนดตามรูปแบบการรักษาที่เหมาะสมกับอาการ และเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการแพทย์แผนไทยอื่นๆ ที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐจะมีค่าบริการที่สูงกว่าและไม่สามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุทธิพร วันเต (2550) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหลังจากใช้บริการนวดแผนไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจในหัวข้อหลัก ค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการในระดับความรู้สึกค่อนข้างพอใจ และเพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านราคาแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่าระดับการศึกษาที่สูงขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในแต่ละระดับก็ทำให้มีความพึงพอใจด้านราคาสูงขึ้นตามลำดับเช่นกัน และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของศุภลักษณ์ ไวโอเร็ด (2552) ที่ศึกษาการประเมินการใช้ยาจากสมุนไพรและความคิดเห็นของบุคลากรทางการแพทย์ต่อการใช้ ในโรงพยาบาลสอง จังหวัดแพร่ พบว่า ไม่เห็นด้วยกับการรักษาด้วยยาจากสมุนไพรมีค่าใช้จ่ายโดยรวมสูงกว่าการใช้ยาแผนปัจจุบันและควรจัดให้มีการดำเนินงานส่งเสริมการใช้ยาจากสมุนไพรอย่างจริงจัง ทั้งในบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ป่วย และประชาชนทั่วไป และหาแนวทางเพื่อให้เกิดการยอมรับการใช้ยาจากสมุนไพร

4.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยรวมมีระดับการตัดสินใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีระดับการตัดสินใจใช้บริการสูง คือ ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ รองลงมาคือ มีการบริการในช่วงเทศกาลหรืองานต่างๆ ของชุมชนและมีการจัดทำเอกสารหรือคู่มือให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้สนใจ ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานของรัฐในการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ จะมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณและการเบิก-จ่าย เนื่องจากต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูงและไม่มีการเปรียบเทียบในการโฆษณา ให้ผู้มารับบริการมาใช้บริการได้เหมือนโรงพยาบาลเอกชน คลินิกหรือสถานที่ให้บริการในชุมชน ซึ่งการได้รับข้อมูลด้านแพทย์แผนไทย การได้รับคำแนะนำและการชักชวนให้เลือกรับบริการแพทย์แผนไทย โดยบุคคลในครอบครัวเป็นผู้ที่ให้การสนับสนุนการรักษาด้วยการนวดแผนไทย จากการศึกษาของ Brown and McElveen (อ้างถึงในสุดสงวน คำภูณ, 2542) ให้ความเห็นว่า ครอบครัวเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่มี

ความสำคัญและใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและช่วยเหลือแก้ปัญหาและตัดสินใจให้แก่กันและกันรองลงมาจะเป็นกลุ่มเพื่อน อย่างไรก็ตามความต้องการแหล่งสนับสนุนทางสังคมจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความต้องการของบุคคลเป็นสำคัญ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย พบว่า ในภาพรวม ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย เพศ อายุ อาชีพ สอดคล้องกับการศึกษาของสุรดา มาพันธ์ (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาหมี่พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับการตัดสินใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของประดับเพชร ครุฑชั่งทอง (2551) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพด้วยการนวดแผนไทยของผู้มารับบริการในศูนย์วิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2551) พบว่าปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการนวดแผนไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมารับบริการการนวดแผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความรู้ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ความรู้ของกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยทั้งในภาพรวม ($r = 0.49$) และรายด้านทุกด้าน โดยมีความสัมพันธ์กับ ด้านสถานที่ ($r = 0.54$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($r = 0.43$), ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ($r = 0.41$), ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาและด้านการประชาสัมพันธ์ ($r = 0.38$) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจ (Decision Making Theory) ของ Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวคือ ความรู้เป็นปัจจัยภายในที่เกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ แรงกระตุ้น บุคลิกภาพ ทัศนคติและประสบการณ์ของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย ประกอบกับสภาพแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรมจาก ครอบครัว การได้รับข้อมูลต่างๆ เช่น จากการประชาสัมพันธ์ จากความคิดเห็นของเพื่อน การค้นหาข้อมูล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการเลือกรับบริการ แต่หากมีประสบการณ์มาก่อนก็สามารถเลือกรับบริการได้เลย จากนั้นจึงประเมินทางเลือก ซึ่งผู้บริโภคจะพิจารณาประเมินประโยชน์ที่ได้จากแต่ละทางเลือก แล้วจึงตัดสินใจเลือกใช้บริการตามสิ่งที่ผู้บริโภคคาดหวัง ซึ่งหากตรงตามความคาดหวังหรือดีเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจและมีแนวโน้มที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผลการวิจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจรายข้อสูงที่สุดในด้านต่างๆ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแพทย์แผนไทย มาเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านกระบวนการให้บริการ โรงพยาบาลควรมีความเสมอภาคในการให้บริการ และมีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเป็นสำคัญ โดยอาจมีการจัดทำบัตรคิวในการรับบริการ หรือมีตารางนัดหมายที่ชัดเจน นอกจากนี้อาจมีการทำผังขั้นตอนการให้บริการไว้ให้เห็นเด่นชัด รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการเป็นรายบุคคล จากผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการแพทย์แผนไทยให้ดียิ่งขึ้น

1.2 ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ โรงพยาบาลควรเน้นเรื่องความปลอดภัยจากการรับบริการ ความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์และยาสมุนไพร ถูกประเภทที่ใช้เป็นสำคัญ และมีรูปแบบการบริการที่หลากหลายให้ผู้รับบริการได้เลือก ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ควรมีการอบรมพัฒนาศักยภาพเพิ่มพูนความรู้ด้านการแพทย์แผนไทย ด้านการต้อนรับและความพร้อมในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป

1.4 ด้านสถานที่ โรงพยาบาลหรือสถานบริการด้านแพทย์แผนไทย ควรเน้นเรื่องความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีการจัดเป็นสัดส่วน ไม่เสียงดังจนเกินไป ความเป็นส่วนตัวจากการรับบริการและปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา เนื่องจากราคาค่าบริการถูกกำหนดมาจากส่วนกลาง ดังนั้นหากมีเอกชนหรือกลุ่มองค์กรอื่น จะเปิดให้บริการแพทย์แผนไทย ควรกำหนดราคาให้ถูกกว่า โดยมีมาตรฐานและคุณภาพที่เท่ากันเพื่อให้เกิดการแข่งขันและเป็นทางเลือกให้กับประชาชนผู้รับบริการ

1.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อสอบถาม โรงพยาบาลควรจัดเจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารการบริการแพทย์แผนไทย และ

ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสอบถามข้อมูล เช่น การอบรมชี้แจงรูปแบบการบริการและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานแพทย์แผนไทย ให้กับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล เพื่อที่จะทำให้สามารถให้ข้อมูลการบริการด้านการแพทย์แผนไทย กับผู้มารับบริการได้ทุกคน การประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายในชุมชน หรือมีการให้บริการเชิงรุกในพื้นที่

1.7 ในการเปิดให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย ควรคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ เช่น เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของผู้รับบริการด้วย

1.8 เทศบาลตำบลวังผาง ควรสนับสนุนการให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับแพทย์แผนไทย ประโยชน์ คุณภาพการรักษาและผลิตภัณฑ์ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับประชาชนในการรักษาพยาบาลต่อไป

1.9 เทศบาลตำบลวังผาง ควรมีการส่งเสริมให้มีกลุ่มหรือชมรมนวดแผนไทยหรือการอบรมประชาชนในพื้นที่เพื่อประกอบอาชีพด้านแพทย์แผนไทยให้มากขึ้น

1.10 เทศบาลตำบลวังผาง ควรส่งเสริมให้มีการปลูกพืชสมุนไพร เพื่อรองรับการผลิตและการใช้ผลิตภัณฑ์หรือยาจากสมุนไพรที่อยู่ในท้องถิ่น

2. ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาทัศนคติของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยว่ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยในเขตเทศบาลตำบลวังผาง อำเภอเวียงหนองล่อง จังหวัดลำพูนหรือไม่ อย่างไร

2.2 ควรศึกษาทัศนคติ แนวคิดหรือค่านิยมเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการแพทย์แผนไทย

2.3 ควรมีการศึกษาถึงองค์ประกอบ แนวคิด ค่านิยม และแนวทางในการประกอบอาชีพธุรกิจด้านการแพทย์แผนไทย

2.4 ควรมีการศึกษาหรือรวบรวมภูมิปัญญาด้านการแพทย์แผนไทย หมอพื้นบ้านยาหรือสมุนไพรในเขตเทศบาลตำบลวังผางหรือในอำเภอเวียงหนองล่อง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้หรือเพื่อการส่งเสริมอาชีพต่อไป

2.5 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยเพื่อการท่องเที่ยวเพื่อจะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อบกพร่อง เพื่อการพัฒนากลยุทธ์ด้านการแพทย์แผนไทยให้สอดคล้องกับความต้องการ เนื่องจากพื้นที่อยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์