

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคั้งนี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการฝังเข็ม และความพึงพอใจต่อการใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 80 ตัวอย่าง ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้คือ

5.1 สรุปผลการศึกษา

สำหรับการศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการฝังเข็ม ข้อมูลสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พฤติกรรมการเข้ารับบริการฝังเข็ม และความพึงพอใจในการรับบริการฝังเข็ม ผู้รับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-55 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีโรคประจำตัว โดยอาการที่ประสบส่วนใหญ่คือ อาการปวดเมื่อยตามตัว เป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี ด้านพฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการฝังเข็มพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีสวัสดิการรักษายาบาล ครอบคลุมค่าบริการฝังเข็ม โดยเข้ารับบริการฝังเข็มจำนวนสัปดาห์ละ 1 ครั้ง และค่าบริการฝังเข็มอยู่ระหว่าง 151 - 300 บาทต่อครั้ง ผู้ที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่มาเพื่อรักษาอาการปลายประสาทชา นอกเหนือจากการฝังเข็มเพื่อรักษาอาการต่างๆแล้ว ผู้ที่เข้ารับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่มักมาฝังเข็มเพื่อสุขภาพอีกด้วย โดยส่วนใหญ่ใช้การรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบันควบคู่ไปกับการรักษาแบบฝังเข็มด้วย เมื่อพิจารณาด้านบุคคลที่มีส่วนในการตัดสินใจในการเข้ารับบริการฝังเข็มพบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่ตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการฝังเข็มด้วยตัวเองมากที่สุด และมักจะได้รับข้อมูลการฝังเข็มจากการบอกเล่ามากที่สุด สาเหตุที่เข้ารับบริการฝังเข็มเกิดจากการที่ได้รับการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันแล้วไม่ได้ผลเป็นส่วนใหญ่ และมีบุคคลอื่นส่งเสริมแนะนำให้รักษารองลงมาตามลำดับ

ในส่วนของคุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง ความชำนาญและประสบการณ์ของ แพทย์ผู้ให้บริการ ระยะเวลาที่มีความเหมาะสมและการจัดลำดับการให้บริการ รวมถึงความ รวดเร็วในการให้บริการและการให้การต้อนรับของผู้ให้บริการด้วย ทางด้านของราคาผู้ตอบ แบบสอบถามก็มีความพึงพอใจมากในการมีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมและการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา และการมีบริการพิเศษ ส่วนทางด้านสถานที่และการโฆษณาทางสื่อต่างๆมีความ พึงพอใจที่อยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบความพึงพอใจ โดย การจำแนกตามประเภทของรายได้ อายุ และการรักษาที่ใช้ ควบคู่กับการฝังเข็มพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันมากนักในระดับของความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน นอกจากทางด้านของการส่งเสริมการขายระหว่างผู้ที่ใช้กา รักษาแบบฝังเข็มอย่างเดียวที่มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง กับผู้ที่รับการรักษาด้วยวิธีอื่นควบคู่กับการฝังเข็ม ที่มีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด อาจเกิด จากการเปรียบเทียบ การรับบริการฝังเข็ม กับการรักษาอื่นที่ใช้ควบคู่ไปกับการ ฝังเข็มเพื่อรักษาอาการที่ประสบ รวมทั้งความพึงพอใจด้านการให้การต้อนรับของผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ลูกค้าของผู้เข้ารับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปีที่อยู่ในระดับมากที่สุด แต่สำหรับ ผู้ที่อายุ 40 ปีขึ้นไปกลับมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. สถานบริการทางแพทย์ฝังเข็มควรมุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรักษาอาการ เจ็บป่วยต่างๆด้วยการฝังเข็มแก่กลุ่มผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความต้องการในการบำบัดรักษาอาการ เจ็บป่วยมากที่สุด อีกทั้งยังเป็นกลุ่มที่มีความตระหนักในการดูแลรักษาสุขภาพของตนมากกว่ากลุ่ม อื่นๆอีกด้วย

2. จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่เข้ารับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่จะมีอาการเจ็บป่วยมานานกว่า 1 ปี ดังนั้นทางสถานบริการฝังเข็มจึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ที่มีอาการเจ็บป่วยเรื้อรัง

3. ทางสถานบริการควรทำการจัดสรรที่จอดรถ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการ ได้รับความสะดวกด้านสถานที่มากยิ่งขึ้น

4. เนื่องจากแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจเข้ารับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่มาจากคำบอกเล่าของผู้ที่ รู้จัก สถานบริการฝังเข็มควรมีการพัฒนาคุณภาพของบริการ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าที่มารับบริการเกิด ความประทับใจในการรับบริการ และแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการด้วย

5. จากผลการเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปีและผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปทางด้าน การให้การต้อนรับของผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ลูกค้าพบว่า ผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจ

ระดับปานกลางในส่วนนี้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรมีการเอาใจใส่ดูแลกลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 40 ปี เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการกลุ่มนี้

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาในเรื่องของพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ฟังเสียงในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากที่นำผลการวิจัยไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาคุณภาพแล้ว ควรจะมีการวิจัยซ้ำโดยใช้ระยะเวลาในการวิจัยอย่างน้อย 1 ปี เพื่อได้ข้อมูลที่ละเอียดและครอบคลุมทุกสถานบริการฟังเสียง ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมไว้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปอ้างอิงในการทำวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น