

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วย
ที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน นางสาวนิตา อินตะมูล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กฤษณา รัตนพุกษ์ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วย
ที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม
การให้บริการการแพทย์ทางเลือก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการการแพทย์ทางเลือก และปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการ
จากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วย จำนวน 303 คน ที่รับบริการด้านการแพทย์
ทางเลือกจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาล
เชียงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ และโรงพยาบาลค่ายเม็งราย
มหาราช ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ
แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่
ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี
สถานภาพสมรส การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ หรือ
พนักงานรัฐวิสาหกิจ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบ
ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือกจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ตัดสินใจใช้บริการด้วยตัวเอง

มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค เกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการ อันดับหนึ่ง คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ใช้บริการจากสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย บริการที่ใช้เป็นอันดับหนึ่ง คือ การนวด ใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง โดยนิยมมาใช้บริการในวันศุกร์ ในช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. และต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.00 – 20.00 น. มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ซึ่งรับผิดชอบโดยตัวเองหรือคู่สมรส นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก มีความต้องการใช้บริการอีกในอนาคต และมีความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการอย่างแน่นอน

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก มี 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับสำคัญปานกลาง มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่ในระดับน้อย แต่ปัญหาที่พบในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาการคิดราคาไม่เสมอภาค ค่าบริการแพง สถานที่จอดรถไม่สะดวก ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ บรรยากาศภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการไม่ปลอดภัย และไม่มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

Independent Study Title	Patient Buying Behavior Towards Alternative Medicine at Hospitals in Mueang District, Chiang Rai Province		
Author	Miss Danita Intamoon		
Degree	Master of Business Administration		
Independent Study Advisory Committee	Associate Professor Krisana Ratanapruck	Chairperson	
	Assistant Professor Piyaphan Klunklin	Member	

ABSTRACT

The purpose of this independent study was to study patient buying behavior toward alternative medicine, services marketing mix factors affecting patients' decision on choosing alternative medicine services, and problems from using alternative medicine at hospitals in Mueang District, Chiang Rai Province.

The samples were 303 patients randomly selected from three hospitals in Mueang District, Chiang Rai Province, namely Chiang Rai Prachanukraw Hospital, Kasemraj Sriburin Hospital and Kai Mengrai Maharaj Hospital. Questionnaires were used for data collection. The collected data was analyzed using the descriptive statistics: frequency, percentage, mean and weighted mean.

The study showed that most of the respondents were female, 46 – 60 years old, married, with Bachelor's degree, worked in the government service or state enterprises, and the family income was between 15,000 – 30,000 baht per month.

For buying behavior, most of the respondents were informed about alternative medicine from friends and made their own buying decision. The purpose of using the service was for health treatment. The first criterion for selecting was service staff. They used services at private service providers such as clinics, and Thai traditional massage parlors. The most preferred service was massage. They used this service once a month, on Friday between 13.00 – 16.00 hours. They

wanted the services to be available off working hours from Monday-Friday between 16.00 - 20.00 hours. The expense of each service was less than 500 baht, paid by themselves or spouses. Most of them were satisfied with the service at the high level. They would use the service again in the future and certainly recommend to others.

There were 6 marketing mix factors affected the respondents at the high level, namely service product, pricing, place, people, physical evidence, and process; while the only one factor affected at the moderate level was promotion.

Most problems in using alternative medicine were found at the low level. However, the following problems were found at the moderate level: unfair pricing, high-priced, inconvenient parking, not enough service staff, congested external and internal atmosphere, and unequal quality of services.