

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
1. แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีใหม่ทางการแพทย์	5
2. แนวคิดเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก	6
3. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค	7
4. แนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	13
1. ขอบเขตประชากรและขนาดตัวอย่าง	13
2. ขอบเขตเนื้อหา	14
วิธีการศึกษา	15
1. การเก็บรวบรวมข้อมูล	15
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	16
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	18
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	18

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ป่วยที่รับบริการ จากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	35
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ป่วยที่รับบริการจาก โรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	55
ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของ ผู้ป่วยที่รับบริการ จากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย	63
ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบ แบบสอบถาม	74
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	76
อภิปรายผลการศึกษา	86
ข้อค้นพบ	88
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	94
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการประยุกต์คำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคให้เข้ากับพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	8
2 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนตัวอย่างที่จะทำการศึกษาจากโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	20
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	21
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	22
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก	23
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	24
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	25
12 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	27
14 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของบริการการแพทย์ทางเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการ	28
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	29
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	30
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ช่วงเวลาเปิดให้บริการการแพทย์ทางเลือกนอกระบบราชการที่เหมาะสม	31
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกแต่ละครั้ง	32
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	32
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึก ต่อคุณภาพในการให้บริการ หลังจากใช้บริการการแพทย์ทางเลือก จากโรงพยาบาล	33
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในอนาคต	33
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	34
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ การแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	35
25 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	36
26 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอายุ	37
27 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	39
28 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	40
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ การแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	42
31 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอาชีพ	44
32 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	46
33 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	47
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	48
35 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์- ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	49
36 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	51
37 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	53
38 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน	54
39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	55
40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการกำหนดราคาบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ตอบแบบสอบถาม	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
44 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
46 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
47 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	63
48 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	64
49 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการกำหนดราคา	65
50 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการกำหนดราคาบริการที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	66
51 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	67
52 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	68
54 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	68
55 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคล ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	69
56 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านบุคคล ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	70
57 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	71
58 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	71
59 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการ ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	72
60 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านกระบวนการ ที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก	73
61 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม	81
62 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม	86