

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก และปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยแบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 3 - 8

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 9 - 23

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ อาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 24 - 38

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 39 - 46

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลการพบปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งเสนอไว้ในตารางที่ 47 - 60

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ทางเลือกจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| ชาย | 96 | 31.68 |
| หญิง | 207 | 68.32 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.32 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.68

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|---------------|
| ไม่เกิน 30 ปี | 66 | 21.78 |
| 31 – 45 ปี | 77 | 25.41 |
| 46 – 60 ปี | 125 | 41.26 |
| 61 ปีขึ้นไป | 35 | 11.55 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี ร้อยละ 41.26 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 45 ปี ร้อยละ 25.41 และอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 21.78

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------|------------|---------------|
| โสด | 106 | 34.98 |
| สมรส | 183 | 60.40 |
| อื่นๆ | 14 | 4.62 |
| รวม | 303 | 100.00 |

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ หม้าย จำนวน 8 คน และหย่าร้าง จำนวน 6 คน

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.40 รองลงมา คือ โสด ร้อยละ 34.98 และอื่นๆ ได้แก่ หม้าย และหย่าร้าง ร้อยละ 4.62

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| การศึกษาสูงสุด | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. หรือเทียบเท่า | 72 | 23.76 |
| อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า | 26 | 8.58 |
| ปริญญาตรี | 151 | 49.84 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 54 | 17.82 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.84 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.76 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 17.82

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------|------------|---------------|
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 29 | 9.57 |
| ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 188 | 62.05 |
| พนักงานบริษัทเอกชน | 31 | 10.23 |
| อื่นๆ | 55 | 18.15 |
| รวม | 303 | 100.00 |

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 12 คน แม่บ้าน จำนวน 23 คน นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 6 คน และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 14 คน

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 62.05 รองลงมา คือ อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษาและผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 18.15 และ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 10.23

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| รายได้ของครอบครัวต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 15,000 บาท | 126 | 41.58 |
| 15,000 – 30,000 บาท | 145 | 47.86 |
| 30,001 – 45,000 บาท | 13 | 4.29 |
| มากกว่า 45,000 บาท | 19 | 6.27 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 47.86 รองลงมา คือ น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 41.58 และ มากกว่า 45,000 บาท ร้อยละ 6.27

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก

| แหล่งที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| หนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ | 121 | 39.93 |
| โทรทัศน์ วิทยุ | 95 | 31.35 |
| คนในครอบครัว | 68 | 22.44 |
| เพื่อน/คนรู้จัก | 185 | 61.06 |
| บุคลากรทางการแพทย์ | 148 | 48.84 |
| อินเทอร์เน็ต | 18 | 5.94 |
| ป้ายโฆษณากลางแจ้ง | 6 | 1.98 |

หมายเหตุ: เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือกจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 61.06 รองลงมา คือ บุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 48.84 และหนังสือ วารสาร สิ่งตีพิมพ์ ร้อยละ 39.93

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ตัวเอง | 190 | 62.71 |
| คู่สมรส | 22 | 7.26 |
| ญาติพี่น้อง | 7 | 2.31 |
| เพื่อน/คนรู้จัก | 45 | 14.85 |
| บุคลากรทางการแพทย์ | 39 | 12.87 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตัวเอง ร้อยละ 62.71 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 14.85 และบุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 12.87

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เพื่อบำบัดรักษาโรค | 202 | 66.67 |
| ต้องการความรู้สึกสบาย และผ่อนคลาย | 189 | 62.38 |
| เพื่อรักษาสุขภาพโดยใช้ภูมิปัญญาไทย | 117 | 38.61 |
| เพื่อความงาม | 18 | 5.94 |
| ต้องการทดลอง | 77 | 25.41 |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 62.38 และเพื่อรักษาสุขภาพโดยใช้ภูมิปัญญาไทย ร้อยละ 38.61

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เกณฑ์ในการเลือก สถานที่ให้บริการ การแพทย์ทางเลือก | จำนวนผู้เลือกและคะแนนในแต่ละอันดับ | | | | | | ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก | อันดับ |
|--|------------------------------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|------------------------------|--------|
| | อันดับที่ 1 | | อันดับที่ 2 | | อันดับที่ 3 | | | |
| | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | | |
| ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน | 49 | 147 | 55 | 110 | 44 | 44 | 50.17 | 3 |
| การเดินทางสะดวก | 13 | 39 | 32 | 64 | 51 | 51 | 25.67 | 6 |
| มีที่จอดรถสะดวก | - | - | - | - | 25 | 25 | 4.17 | 9 |
| ค่าบริการถูกกว่าที่อื่น | 6 | 18 | 12 | 24 | 33 | 33 | 12.50 | 7 |
| บุคลากรผู้ให้บริการ | 89 | 267 | 46 | 92 | 25 | 25 | 64.00 | 1 |
| มีผู้แนะนำ | 40 | 120 | 40 | 80 | 13 | 13 | 35.50 | 5 |
| สามารถเบิกค่า รักษาพยาบาลได้ | 32 | 96 | 58 | 116 | 32 | 32 | 40.67 | 4 |
| สิ่งอำนวยความสะดวก บริเวณใกล้เคียง | - | - | - | - | 13 | 13 | 2.17 | 10 |
| บริการได้มาตรฐาน หรือได้รับการรับรอง จากกระทรวง สาธารณสุข | 74 | 222 | 54 | 108 | 53 | 53 | 63.83 | 2 |

หมายเหตุ : 1. จัดอันดับ 3 อันดับ โดยอันดับที่ 1 หมายถึง สำคัญที่สุด อันดับที่ 2 และ อันดับที่ 3 หมายถึง สำคัญเป็นอันดับรองลงไป

2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เลือกเกณฑ์ในอันดับที่ 2 จำนวน 6 คน และอันดับที่ 3 จำนวน 14 คน

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 64.00 อันดับที่ 2 ได้แก่ บริการได้มาตรฐานหรือได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 63.83 และอันดับที่ 3 ได้แก่ ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 50.17

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| สถานที่ ที่ใช้บริการการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| โรงพยาบาลของรัฐบาล | 140 | 46.20 |
| โรงพยาบาลของเอกชน | 79 | 26.07 |
| สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย | 215 | 70.96 |
| สถานีนอนมัย | 31 | 10.23 |
| สถานที่ให้บริการของชุมชน | 109 | 35.97 |
| สถาบันการศึกษา | 25 | 8.25 |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการการแพทย์ทางเลือกจาก สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 70.96 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 46.20 และสถานที่ให้บริการของชุมชน ร้อยละ 35.97

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน คะแนน และอันดับของบริการการแพทย์ทางเลือกที่ผู้ตอบแบบสอบถาม เคยใช้บริการ

| บริการการแพทย์ ทางเลือก ที่เคยใช้บริการ | จำนวนผู้เลือกและคะแนนในแต่ละอันดับ | | | | | | ค่าเฉลี่ย ถ่วง น้ำหนัก | อันดับ |
|---|------------------------------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|------------------------------|--------|
| | อันดับที่ 1 | | อันดับที่ 2 | | อันดับที่ 3 | | | |
| | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | จำนวน | คะแนน | | |
| ฝังเข็ม | 6 | 18 | 40 | 80 | 39 | 39 | 22.83 | 4 |
| นวด | 229 | 687 | 49 | 98 | 6 | 6 | 131.83 | 1 |
| กดจุด | 32 | 96 | 83 | 166 | 26 | 26 | 48.00 | 2 |
| ตอกเส้น | - | - | - | - | 6 | 6 | 1.00 | 10 |
| การใช้แม่เหล็กไฟฟ้า | - | - | - | - | 7 | 7 | 1.17 | 9 |
| การนวดด้วยน้ำ | - | - | 6 | 12 | - | - | 2.00 | 8 |
| อดอาหารล้างพิษ | - | - | 13 | 26 | 6 | 6 | 5.33 | 6 |
| โยคะ | 6 | 18 | 6 | 12 | 18 | 18 | 8.00 | 5 |
| การอบสมุนไพร | 30 | 90 | 34 | 68 | 45 | 45 | 33.83 | 3 |
| การบำบัดด้วยน้ำมัน หอม | - | - | 6 | 12 | 19 | 19 | 5.17 | 7 |
| ชีวจิต | - | - | 6 | 12 | - | - | 2.00 | 8 |

หมายเหตุ : 1. จัดอันดับ 3 ลำดับ โดย อันดับที่ 1 หมายถึง ใช้บริการบ่อยที่สุด อันดับที่ 2 และ อันดับที่ 3 หมายถึง ใช้บริการบ่อยเป็นลำดับรองลงไป

2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เลือกบริการการแพทย์ทางเลือกในอันดับที่ 2 จำนวน 60 คน และอันดับที่ 3 จำนวน 131 คน

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับบริการการแพทย์ทางเลือกที่เคยใช้บริการ โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ดังนี้ อันดับที่ 1 ได้แก่ นวด มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 131.83 อันดับที่ 2 ได้แก่ กดจุด มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 48.00 และอันดับที่ 3 ได้แก่ การอบสมุนไพร มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 33.83

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ความถี่ในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| 2 - 3 ครั้งต่อสัปดาห์ | 40 | 13.20 |
| สัปดาห์ละ 1 ครั้ง | 65 | 21.45 |
| เดือนละ 2 ครั้ง | 39 | 12.87 |
| เดือนละ 1 ครั้ง | 93 | 30.70 |
| นานๆ ครั้ง | 66 | 21.78 |
| รวม | 303 | 100.00 |

หมายเหตุ : นานๆ ครั้ง หมายถึง ตามโอกาส และไม่แน่นอน

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือกเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 30.70 รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง ร้อยละ 21.78 และสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ร้อยละ 21.45

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ช่วงเวลาในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| 8.00 - 12.00 น. | 95 | 31.35 |
| 13.00 - 16.00 น. | 142 | 46.87 |
| 16.01 - 20.00 น. | 66 | 21.78 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ร้อยละ 46.87 รองลงมา คือ ในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น. ร้อยละ 31.35 และ ในช่วงเวลา 16.01 – 20.00 น. ร้อยละ 21.78

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันที่มาใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| วันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|---------------|
| วันจันทร์ | 39 | 12.87 |
| วันอังคาร | 45 | 14.85 |
| วันพุธ | 53 | 17.49 |
| วันพฤหัสบดี | 7 | 2.31 |
| วันศุกร์ | 152 | 50.17 |
| วันเสาร์ และอาทิตย์ | 7 | 2.31 |
| รวม | 303 | 100.00 |

หมายเหตุ : โรงพยาบาลที่เปิดให้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์มีเพียง 1 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 50.17 รองลงมา คือ วันพุธ ร้อยละ 17.49 และ วันอังคาร ร้อยละ 14.85

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาเปิดให้บริการ การแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการที่เหมาะสม

| ช่วงเวลาเปิดให้บริการการแพทย์ทางเลือก นอกเวลาราชการที่เหมาะสม | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| วันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.00 - 20.00 น. | 119 | 39.28 |
| วันเสาร์ เวลา 8.00 - 16.00 น. | 65 | 21.45 |
| วันอาทิตย์ เวลา 8.00 - 16.00 น. | 6 | 1.98 |
| วันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.00 - 16.00 น. | 113 | 37.29 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าควรเปิดให้บริการการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.00 – 20.00 น. ร้อยละ 39.28 รองลงมา คือ วันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.00 – 16.00 น. ร้อยละ 37.29 และวันเสาร์ เวลา 8.00 – 16.00 น. ร้อยละ 21.45

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกแต่ละครั้ง

| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกแต่ละครั้ง | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 500 บาท | 283 | 93.40 |
| 501 – 1,000 บาท | 7 | 2.31 |
| 1,001 – 1,500 บาท | 7 | 2.31 |
| มากกว่า 1,500 บาท | 6 | 1.98 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกแต่ละครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ ครั้งละ 501 – 1,000 บาท และครั้งละ 1,001 – 1,500 บาท ร้อยละ 2.31 เท่ากัน

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ตัวท่านเอง / คู่สมรส | 205 | 67.66 |
| บุตรหลาน / ญาติ | 20 | 6.60 |
| สวัสดิการของที่ทำงาน | 65 | 21.45 |
| สิทธิข้าราชการบำนาญ | 7 | 2.31 |
| บัตรประกันสุขภาพ 30 บาท | 6 | 1.98 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง หรือคู่สมรส ร้อยละ 67.66 รองลงมา คือ สวัสดิการของที่ทำงาน ร้อยละ 21.45 และ บุตรหลานหรือญาติ ร้อยละ 6.60

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้สึกต่อคุณภาพในการให้บริการ หลังจากใช้บริการการแพทย์ทางเลือกจากโรงพยาบาล

| ความรู้สึกต่อคุณภาพในการให้บริการ หลังจากใช้บริการการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| พอใจมาก | 180 | 59.41 |
| พอใจปานกลาง | 123 | 40.59 |
| พอใจน้อย | 0 | 0.00 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการ หลังจากใช้บริการการแพทย์ทางเลือกจากโรงพยาบาลในระดับมาก ร้อยละ 59.41 รองลงมาคือ พอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.59

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในอนาคต

| ความต้องการในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือกในอนาคต | จำนวน | ร้อยละ |
|--|------------|---------------|
| ใช้อย่างแน่นอน | 285 | 94.06 |
| ไม่ใช่แน่นอน | 0 | 0.00 |
| ไม่แน่ใจ | 18 | 5.94 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในอนาคตอย่างแน่นอน ร้อยละ 94.06 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.94

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความตั้งใจในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ความตั้งใจในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| แนะนำแน่นอน | 285 | 94.06 |
| ไม่แนะนำแน่นอน | 0 | 0.00 |
| ไม่แน่ใจ | 18 | 5.94 |
| รวม | 303 | 100.00 |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอย่างแน่นอน ร้อยละ 94.06 รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.94

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก
ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ใช้บริการ | อายุ | | | |
|--|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| | ไม่เกิน 30 ปี | 31 - 45 ปี | 46 - 60 ปี | 61 ปีขึ้นไป |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ตัวเอง | 53 (80.30) | 45 (58.44) | 85 (68.00) | 7 (20.00) |
| คู่สมรส | 0 (0.00) | 6 (7.79) | 9 (7.20) | 7 (20.00) |
| ญาติพี่น้อง | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (20.00) |
| เพื่อน/คนรู้จัก | 7 (10.61) | 14 (18.18) | 17 (13.60) | 7 (20.00) |
| บุคลากรทางการแพทย์ | 6 (9.09) | 12 (15.58) | 14 (11.20) | 7 (20.00) |
| รวม | 66 (100.00) | 77 (100.00) | 125 (100.00) | 35 (100.00) |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอายุ ได้แก่

อายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 80.30 รองลงมา คือ เพื่อนหรือ
คนรู้จัก ร้อยละ 10.61

อายุ 31 - 45 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 58.44 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคน
รู้จัก ร้อยละ 18.18

อายุ 46 - 60 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 68.00 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคน
รู้จัก ร้อยละ 13.60

อายุ 61 ปีขึ้นไป ได้รับอิทธิพลจากการตัดสินใจด้วยตัวเอง คู่สมรส ญาติพี่น้อง เพื่อน
หรือคนรู้จัก และบุคลากรทางการแพทย์ ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ | อายุ | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 30 ปี | 31 - 45 ปี | 46 – 60 ปี | 61 ปีขึ้นไป |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| เพื่อบำบัดรักษาโรค | 46 (34.33) | 39 (29.77) | 89 (31.56) | 28 (50.00) |
| ต้องการความรู้สึกสบาย และผ่อนคลาย | 27 (20.15) | 58 (44.27) | 90 (31.91) | 14 (25.00) |
| เพื่อรักษาสุขภาพโดยใช้ ภูมิปัญญาไทย | 34 (25.37) | 14 (10.69) | 62 (21.99) | 7 (12.50) |
| เพื่อความงาม | 12 (8.96) | 6 (4.58) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| ต้องการทดลอง | 15 (11.19) | 14 (10.69) | 41 (14.54) | 7 (12.50) |
| รวม | 134 (100.00) | 131 (100.00) | 282 (100.00) | 56 (100.00) |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 25 พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอายุ ได้แก่

อายุไม่เกิน 30 ปี ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 34.33 รองลงมา คือ เพื่อรักษาสุขภาพโดยใช้ภูมิปัญญาไทย ร้อยละ 25.37

อายุ 31 – 45 ปี ใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 44.27 รองลงมา คือ เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 29.77

อายุ 46 – 60 ปี ใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 31.91 รองลงมา คือ เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 31.56

อายุ 61 ปีขึ้นไป ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 25.00

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอายุ

| สถานที่ที่ให้บริการ | อายุ | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 30 ปี | 31 - 45 ปี | 46 - 60 ปี | 61 ปีขึ้นไป |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| โรงพยาบาลของรัฐบาล | 25 (21.01) | 32 (23.53) | 69 (24.56) | 14 (22.22) |
| โรงพยาบาลของเอกชน | 25 (21.01) | 14 (10.29) | 33 (11.74) | 7 (11.11) |
| สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย | 42 (35.29) | 52 (38.24) | 100 (35.59) | 21 (33.33) |
| สถานีนอนมัย | 13 (10.92) | 6 (4.41) | 12 (4.27) | 0 (0.00) |
| สถานที่ให้บริการของชุมชน | 13 (10.92) | 25 (18.38) | 50 (17.79) | 21 (33.33) |
| สถาบันการศึกษา | 1 (0.84) | 7 (5.15) | 17 (6.05) | 0 (0.00) |
| รวม | 119 (100.00) | 136 (100.00) | 281 (100.00) | 63 (100.00) |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 26 พบว่า สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ในแต่ละกลุ่มอายุ ได้แก่

อายุไม่เกิน 30 ปี ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 35.29 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชนในระดับที่เท่ากันคือ ร้อยละ 21.01

อายุ 31 - 45 ปี ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 38.24 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 23.53

อายุ 46 – 60 ปี ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย
ร้อยละ 35.59 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 24.56

อายุ 61 ปีขึ้นไป ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย และ
สถานที่ให้บริการของชุมชนในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 33.33 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของ
รัฐบาล ร้อยละ 22.22



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| วันที่มาใช้บริการ | อายุ | | | |
|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 30 ปี | 31 - 45 ปี | 46 – 60 ปี | 61 ปีขึ้นไป |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| วันจันทร์ | 7 (10.61) | 12 (15.58) | 20 (16.00) | 0 (0.00) |
| วันอังคาร | 1 (1.52) | 13 (16.88) | 24 (19.20) | 7 (20.00) |
| วันพุธ | 7 (10.61) | 26 (33.77) | 20 (16.00) | 0 (0.00) |
| วันพฤหัสบดี | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (20.00) |
| วันศุกร์ | 51 (77.27) | 26 (33.77) | 61 (48.80) | 14 (40.00) |
| วันเสาร์และอาทิตย์ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (20.00) |
| รวม | 66 (100.00) | 77 (100.00) | 125 (100.00) | 35 (100.00) |

จากตารางที่ 27 พบว่า วันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มอายุ ได้แก่

อายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 77.27 รองลงมา คือ วันจันทร์ และวันพุธในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 10.61

อายุ 31 – 45 ปี มาใช้บริการในวันพุธและวันศุกร์ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 33.77 รองลงมา คือ วันอังคาร ร้อยละ 16.88

อายุ 46 – 60 ปี มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 48.80 รองลงมา คือ วันอังคาร ร้อยละ 19.20

อายุ 61 ปีขึ้นไป มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 40.00 รองลงมา คือ วันอังคาร วันพฤหัสบดี และ วันเสาร์และอาทิตย์ ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่อครั้ง | อายุ | | | |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 30 ปี | 31 - 45 ปี | 46 - 60 ปี | 61 ปีขึ้นไป |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ต่ำกว่า 500 บาท | 66 (100.00) | 64 (83.12) | 118 (94.40) | 35 (100.00) |
| 501 - 1,000 บาท | 0 (0.00) | 7 (9.09) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| 1,001 - 1,500 บาท | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (5.60) | 0 (0.00) |
| มากกว่า 1,500 บาท | 0 (0.00) | 6 (7.79) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 66 (100.00) | 77 (100.00) | 125 (100.00) | 35 (100.00) |

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอายุ ได้แก่

อายุไม่เกิน 30 ปี ทั้งหมดมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท

อายุ 31 - 45 ปี ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 83.12 รองลงมาคือ ระหว่าง 501 - 1,000 บาท ร้อยละ 9.09

อายุ 46 - 60 ปี ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 94.40 รองลงมาคือ ระหว่าง 1,001 - 1,500 บาท ร้อยละ 5.60

อายุ 61 ปีขึ้นไป ทั้งหมดมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ | อาชีพ | | | |
|------------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------|----------------|
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | อื่นๆ |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ตัวเอง | 7 (24.14) | 125 (66.49) | 31 (100.00) | 27 (49.09) |
| คู่สมรส | 0 (0.00) | 13 (6.91) | 0 (0.00) | 9 (16.36) |
| ญาติพี่น้อง | 14 (48.28) | 19 (10.11) | 0 (0.00) | 12 (21.82) |
| เพื่อน/คนรู้จัก | 8 (27.59) | 31 (16.49) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| บุคลากรทางการแพทย์ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (12.73) |
| รวม | 29 (100.00) | 188 (100.00) | 31 (100.00) | 55 (100.00) |

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง จำนวน 12 คน แม่บ้าน จำนวน 23 คน นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 6 คน และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 14 คน

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้มีอิทธิพลมากที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอาชีพ ได้แก่

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ได้รับอิทธิพลจากญาติพี่น้อง ร้อยละ 48.28 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 27.59

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 66.49 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 16.49

อาชีพพนักงานบริษัท ทั้งหมดตัดสินใจด้วยตนเอง

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษา และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 49.09 รองลงมา คือ ญาติพี่น้อง ร้อยละ 21.82

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| วัตถุประสงค์ในการใช้บริการ | อาชีพ | | | |
|------------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------|-----------------|
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | อื่นๆ |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| เพื่อบำบัดรักษาโรค | 22 (44.00) | 127 (35.28) | 25 (30.86) | 28 (25.00) |
| ต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย | 21 (42.00) | 114 (31.67) | 19 (23.46) | 35 (31.25) |
| เพื่อรักษาสุขภาพโดยใช้ภูมิปัญญาไทย | 0 (0.00) | 76 (21.11) | 18 (22.22) | 23 (20.54) |
| เพื่อความงาม | 0 (0.00) | 6 (1.67) | 6 (7.41) | 6 (5.36) |
| ต้องการทดลอง | 7 (14.00) | 37 (10.28) | 13 (16.05) | 20 (17.86) |
| รวม | 50 (100.00) | 360 (100.00) | 81 (100.00) | 112 (100.00) |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 30 พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอาชีพ ได้แก่

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 44.00 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 42.00

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 35.28 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 31.67

อาชีพพนักงานบริษัท ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 30.86 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 23.46

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษา และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกรบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 31.25 รองลงมา คือ เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 25.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามอาชีพ

| สถานที่ที่ใช้บริการ | อาชีพ | | | |
|--|----------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | อื่นๆ |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| โรงพยาบาลของรัฐบาล | 14 (21.88) | 89 (24.32) | 6 (8.96) | 31 (30.39) |
| โรงพยาบาลของเอกชน | 7 (10.94) | 34 (9.29) | 24 (35.82) | 14 (13.73) |
| สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย | 21 (32.81) | 127 (34.70) | 25 (37.31) | 42 (41.18) |
| สถานีนอนมัย | 0 (0.00) | 19 (5.19) | 6 (8.96) | 6 (5.88) |
| สถานที่ให้บริการของชุมชน | 22 (34.38) | 72 (19.67) | 6 (8.96) | 9 (8.82) |
| สถาบันการศึกษา | 0 (0.00) | 25 (6.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 64 (100.00) | 366 (100.00) | 67 (100.00) | 102 (100.00) |

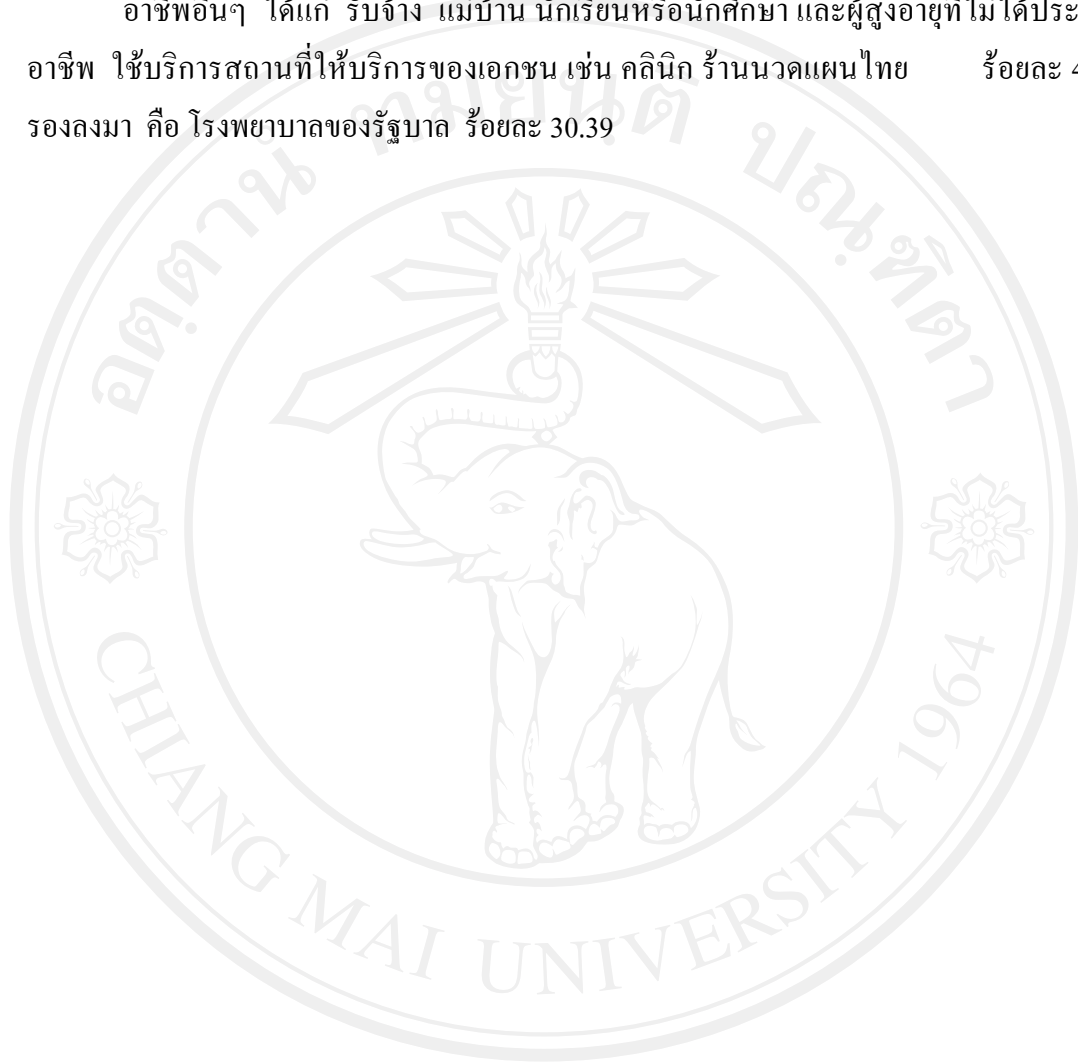
จากตารางที่ 31 พบว่า สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในแต่ละกลุ่มอาชีพ ได้แก่

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ใช้บริการสถานที่ให้บริการของชุมชน ร้อยละ 34.38 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 32.81

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 34.70 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 24.32

อาชีพพนักงานบริษัท ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 37.31 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของเอกชน ร้อยละ 35.82

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษา และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 41.18 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 30.39



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| วันที่มาใช้บริการ | อาชีพ | | | |
|--------------------|----------------------|------------------------------|----------------|----------------|
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | อื่นๆ |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| วันจันทร์ | 8 (27.59) | 25 (13.30) | 6 (19.35) | 0 (0.00) |
| วันอังคาร | 0 (0.00) | 32 (17.02) | 7 (22.58) | 6 (10.91) |
| วันพุธ | 14 (48.28) | 18 (9.57) | 0 (0.00) | 21 (38.18) |
| วันพฤหัสบดี | 0 (0.00) | 7 (3.72) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| วันศุกร์ | 7 (24.14) | 99 (52.66) | 18 (58.06) | 28 (50.91) |
| วันเสาร์และอาทิตย์ | 0 (0.00) | 7 (3.72) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 29 (100.00) | 188 (100.00) | 31 (100.00) | 55 (100.00) |

จากตารางที่ 32 พบว่า วันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอาชีพ ได้แก่

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มาใช้บริการในวันพุธ ร้อยละ 48.28 รองลงมา คือ วันจันทร์ ร้อยละ 27.59

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 52.66 รองลงมา คือ วันอังคาร ร้อยละ 17.02

อาชีพพนักงานบริษัท ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 58.06 รองลงมา คือ วันอังคาร ร้อยละ 22.58

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษา และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 50.91 รองลงมาคือ วันพุธ ร้อยละ 38.18

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง | อาชีพ | | | |
|----------------------------------|----------------------|------------------------------|----------------|----------------|
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | พนักงานบริษัท | อื่นๆ |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ต่ำกว่า 500 บาท | 22 (75.86) | 181 (96.28) | 31 (100.00) | 49 (89.09) |
| 501 – 1,000 บาท | 7 (24.14) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| 1,001 – 1,500 บาท | 0 (0.00) | 7 (3.72) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| มากกว่า 1,500 บาท | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 6 (10.91) |
| รวม | 29 (100.00) | 188 (100.00) | 31 (100.00) | 55 (100.00) |

จากตารางที่ 33 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มอาชีพ ได้แก่

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 75.86 รองลงมา คือ ระหว่าง 501 – 1,000 บาท ร้อยละ 24.14

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 96.28 รองลงมา คือ ระหว่าง 1,001 – 1,500 บาท ร้อยละ 3.72

อาชีพพนักงานบริษัท ทั้งหมดมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษา และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 89.09 รองลงมา คือ มากกว่า 1,500 บาท ร้อยละ 10.91

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ | รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท) | | | |
|------------------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | น้อยกว่า 15,000 | 15,000 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ตัวเอง | 87 (69.05) | 84 (57.93) | 7 (53.85) | 12 (63.16) |
| คู่สมรส | 0 (0.00) | 9 (6.21) | 6 (46.15) | 7 (36.84) |
| ญาติพี่น้อง | 0 (0.00) | 7 (4.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| เพื่อน/คนรู้จัก | 19 (15.08) | 26 (17.93) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| บุคลากรทางการแพทย์ | 20 (15.87) | 19 (13.10) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 126 (100.00) | 145 (100.00) | 13 (100.00) | 19 (100.00) |

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ได้แก่

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 69.05 รองลงมา คือ บุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 15.87

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 57.93 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 17.93

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 53.85 รองลงมา คือ คู่สมรส ร้อยละ 46.15

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจด้วยตัวเอง ร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ คู่สมรส ร้อยละ 36.84

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของวัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| วัตถุประสงค์ ในการใช้บริการ | รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท) | | | |
|--|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | น้อยกว่า 15,000 | 15,000 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| เพื่อบำบัดรักษาโรค | 95 (32.76) | 87 (33.33) | 7 (25.93) | 13 (52.00) |
| ต้องการความรู้สุขภาพ และผ่อนคลาย | 76 (26.21) | 94 (36.02) | 13 (48.15) | 6 (24.00) |
| เพื่อรักษาสุขภาพ โดยใช้ภูมิปัญญาไทย | 62 (21.38) | 42 (16.09) | 7 (25.93) | 6 (24.00) |
| เพื่อความงาม | 12 (4.14) | 6 (2.30) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| ต้องการทดลอง | 45 (15.52) | 32 (12.26) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 290 (100.00) | 261 (100.00) | 27 (100.00) | 25 (100.00) |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 35 พบว่า วัตถุประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ได้แก่

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 32.76 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สุขภาพและผ่อนคลาย ร้อยละ 26.21

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สุขภาพและผ่อนคลาย ร้อยละ 36.02 รองลงมา คือ เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 33.33

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สุขภาพและผ่อนคลาย ร้อยละ 48.15 รองลงมา คือ เพื่อบำบัดรักษาโรค และเพื่อรักษาสุขภาพโดยใช้ภูมิปัญญาไทย ในระดับที่เท่ากันคือ ร้อยละ 25.93

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 52.00 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สึกรบายและผ่อนคลาย และเพื่อรักษาสุขภาพ โดยใช้ภูมิปัญญาไทย ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 24.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือก จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| สถานที่ที่ให้บริการ | รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท) | | | |
|--|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | น้อยกว่า 15,000 | 15,000 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| โรงพยาบาลของรัฐบาล | 45 (20.18) | 76 (25.50) | 13 (38.24) | 6 (13.64) |
| โรงพยาบาลของเอกชน | 39 (17.49) | 27 (9.06) | 7 (20.59) | 6 (13.64) |
| สถานที่ให้บริการของ เอกชน เช่น คลินิก ร้าน นวดแผนไทย | 82 (36.77) | 107 (35.91) | 7 (20.59) | 19 (43.18) |
| สถานีนอนมัย | 12 (5.38) | 12 (4.03) | 7 (20.59) | 0 (0.00) |
| สถานที่ให้บริการ ของชุมชน | 33 (14.80) | 63 (21.14) | 0 (0.00) | 13 (29.55) |
| สถาบันการศึกษา | 12 (5.38) | 13 (4.36) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 223 (100.00) | 298 (100.00) | 34 (100.00) | 44 (100.00) |

หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 303 คน)

จากตารางที่ 36 พบว่า สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในแต่ละกลุ่มรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ได้แก่

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 36.77 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 20.18

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 35.91 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 25.50

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 38.24 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของเอกชน สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย และสถานี่อนามัย ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 20.59

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 43.18 รองลงมา คือ สถานที่ให้บริการของชุมชน ร้อยละ 29.55



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของวันที่มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| วันที่มาใช้บริการ | รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท) | | | |
|--------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | น้อยกว่า 15,000 | 15,000 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| วันจันทร์ | 20 (15.87) | 19 (13.10) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| วันอังคาร | 6 (4.76) | 26 (17.93) | 7 (53.85) | 6 (31.58) |
| วันพุธ | 34 (26.98) | 19 (13.10) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| วันพฤหัสบดี | 0 (0.00) | 7 (4.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| วันศุกร์ | 66 (52.38) | 74 (51.03) | 6 (46.15) | 6 (31.58) |
| วันเสาร์และอาทิตย์ | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 7 (36.84) |
| รวม | 126 (100.00) | 145 (100.00) | 13 (100.00) | 19 (100.00) |

จากตารางที่ 37 พบว่า วันที่ผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ในแต่ละกลุ่มรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ได้แก่

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 52.38 รองลงมา คือ วันพุธ ร้อยละ 26.98

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 51.03 รองลงมา คือ วันอังคาร ร้อยละ 17.93

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันอังคาร ร้อยละ 53.85 รองลงมา คือ วันศุกร์ ร้อยละ 46.15

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท มาใช้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ ร้อยละ 36.84 รองลงมา คือ วันอังคารและวันศุกร์ ในระดับที่เท่ากันคือ ร้อยละ 31.58

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

| ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ต่อครั้ง | รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท) | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | น้อยกว่า 15,000 | 15,000 – 30,000 | 30,001 – 45,000 | มากกว่า 45,000 |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ต่ำกว่า 500 บาท | 119 (94.44) | 132 (91.03) | 13 (100.00) | 19 (100.00) |
| 501 – 1,000 บาท | 7 (5.56) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| 1,001 – 1,500 บาท | 0 (0.00) | 7 (4.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| มากกว่า 1,500 บาท | 0 (0.00) | 6 (4.14) | 0 (0.00) | 0 (0.00) |
| รวม | 126 (100.00) | 145 (100.00) | 13 (100.00) | 19 (100.00) |

จากตารางที่ 38 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละกลุ่มรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ได้แก่

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 94.44 รองลงมา คือ ระหว่าง 501 – 1,000 บาท ร้อยละ 5.56

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 91.03 รองลงมา คือ ระหว่าง 1,001 – 1,500 บาท ร้อยละ 4.83

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ทั้งหมดมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ทั้งหมดมีค่าใช้จ่ายต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ความหลากหลายของบริการ การแพทย์ทางเลือก | 76 (25.08) | 130 (42.90) | 85 (28.05) | 12 (3.96) | 0 (0.00) | 3.89 (มาก) |
| ผลที่ได้รับจากการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก | 131 (43.23) | 115 (37.95) | 51 (16.83) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 4.22 (มาก) |
| ความปลอดภัยในการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก | 150 (49.50) | 102 (33.66) | 51 (16.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.33 (มาก) |
| เครื่องมือ/เครื่องใช้สะอาด ทันสมัย ผ่านการฆ่าเชื้อ | 142 (46.86) | 111 (36.63) | 50 (16.50) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.30 (มาก) |
| ไม่ใช้สิ่งของเครื่องใช้ปะปนกับ ผู้ป่วยรายอื่น | 147 (48.51) | 114 (37.62) | 30 (9.90) | 12 (3.96) | 0 (0.00) | 4.31 (มาก) |
| ชื่อเสียงของโรงพยาบาลในการ ให้บริการ | 73 (24.09) | 162 (53.47) | 62 (20.46) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 4.00 (มาก) |
| มีบริการเสริม เช่น บริการ เครื่องดื่ม มุมอ่านหนังสือ เป็นต้น | 37 (12.21) | 65 (21.45) | 101 (33.33) | 77 (25.41) | 23 (7.59) | 3.05 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 4.01 (มาก) |

จากตารางที่ 39 พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความปลอดภัยในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ ไม่ใช้สิ่งของเครื่องใช้ปะปนกับผู้ป่วยรายอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้าน การกำหนดราคาบริการ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ราคาต่ำกว่าการรักษา โดยการแพทย์แผนปัจจุบัน | 76 (25.08) | 95 (31.35) | 102 (33.66) | 30 (9.90) | 0 (0.00) | 3.72 (มาก) |
| ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ | 115 (37.95) | 133 (43.89) | 55 (18.15) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.20 (มาก) |
| การแสดงราคาค่าบริการ ที่ชัดเจน | 89 (29.37) | 128 (42.24) | 80 (26.40) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 3.99 (มาก) |
| การให้ส่วนลดในการมารับ บริการ | 64 (21.12) | 103 (33.99) | 98 (32.34) | 25 (8.25) | 13 (4.29) | 3.59 (มาก) |
| มีวิธีการชำระเงินหลายแบบ เช่น ชำระด้วยเงินสด หรือบัตร เครดิต | 68 (22.44) | 44 (14.52) | 142 (46.86) | 24 (7.92) | 25 (8.25) | 3.35 (ปานกลาง) |
| สามารถเบิกคืนค่ารักษาพยาบาล จากกองทุนประกันสังคม หรือ หน่วยงานที่ตนเอง หรือคนใน ครอบครัวทำงานได้ | 167 (55.12) | 63 (20.79) | 67 (22.11) | 0 (0.00) | 6 (1.98) | 4.27 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.85 (มาก) |

จากตารางที่ 40 พบว่า ปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเบิกคืนค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนประกันสังคม หรือหน่วยงานที่ตนเองหรือคนในครอบครัวทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรองของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ที่ทำงาน บ้าน หรือที่พัก | 107 (35.31) | 113 (37.29) | 47 (15.51) | 19 (6.27) | 17 (5.61) | 3.90 (มาก) |
| ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ | 140 (46.20) | 93 (30.69) | 53 (17.49) | 0 (0.00) | 17 (5.61) | 4.12 (มาก) |
| ความสะดวกในการจอดรถ | 145 (47.85) | 107 (35.31) | 51 (16.83) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.31 (มาก) |
| วันเปิดและปิดบริการจันทร์ - ศุกร์ | 86 (28.38) | 120 (39.60) | 55 (18.15) | 42 (13.86) | 0 (0.00) | 3.83 (มาก) |
| วันเปิดและปิดบริการเสาร์ - อาทิตย์ | 97 (32.01) | 132 (43.56) | 52 (17.16) | 15 (4.95) | 7 (2.31) | 3.98 (มาก) |
| เวลาเปิดและปิดบริการ 8.00 – 16.00 น. | 93 (30.69) | 120 (39.60) | 57 (18.81) | 26 (8.58) | 7 (2.31) | 3.88 (มาก) |
| เวลาเปิดและปิดบริการ 16.01 – 20.00 น. | 58 (19.14) | 162 (53.47) | 58 (19.14) | 12 (3.96) | 13 (4.29) | 3.79 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.97 (มาก) |

จากตารางที่ 41 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกรองของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะดวกในการจอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| การให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ด้านการแพทย์ทางเลือกผ่านสื่ออย่างสม่ำเสมอ | 57 (18.81) | 107 (35.31) | 69 (22.77) | 56 (18.48) | 14 (4.62) | 3.45 (ปานกลาง) |
| มีการจัดทำระบบสมาชิก | 19 (6.27) | 138 (45.54) | 87 (28.71) | 25 (8.25) | 34 (11.22) | 3.27 (ปานกลาง) |
| มีการจัดทำเอกสาร/คู่มือ ให้ความรู้ด้านการแพทย์ทางเลือกแก่ผู้รับบริการและผู้สนใจ | 39 (12.87) | 126 (41.58) | 74 (24.42) | 30 (9.90) | 34 (11.22) | 3.35 (ปานกลาง) |
| มีการจัดทำ Website ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ด้านการแพทย์ทางเลือก | 50 (16.50) | 106 (34.98) | 69 (22.77) | 32 (10.56) | 46 (15.18) | 3.27 (ปานกลาง) |
| มีผู้ให้บริการไปร่วมงานออกร้านในช่วงเทศกาลต่างๆ | 19 (6.27) | 147 (48.51) | 46 (15.18) | 45 (14.85) | 46 (15.18) | 3.16 (ปานกลาง) |
| มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ | 59 (19.47) | 183 (60.40) | 49 (16.17) | 6 (1.98) | 6 (1.98) | 3.93 (มาก) |
| ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ | 65 (21.45) | 158 (52.15) | 50 (16.50) | 13 (4.29) | 17 (5.61) | 3.80 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.46 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 42 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้านบุคคล | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ผู้ให้บริการผ่านการศึกษาหรือ อบรมด้านการแพทย์ทางเลือก จากสถาบันที่ได้รับการรับรอง | 140 (46.20) | 113 (37.29) | 44 (14.52) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 4.28 (มาก) |
| ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญเฉพาะทาง | 150 (49.50) | 110 (36.30) | 37 (12.21) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 4.33 (มาก) |
| ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ตอบคำถาม / ให้คำแนะนำได้ | 146 (48.18) | 114 (37.62) | 30 (9.90) | 13 (4.29) | 0 (0.00) | 4.30 (มาก) |
| ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อการ บริการ และเต็มใจให้บริการ | 154 (50.83) | 100 (33.00) | 43 (14.19) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 4.33 (มาก) |
| ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี | 152 (50.17) | 96 (31.68) | 55 (18.15) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.32 (มาก) |
| มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ | 121 (39.93) | 82 (27.06) | 93 (30.69) | 7 (2.31) | 0 (0.00) | 4.05 (มาก) |
| ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และ จริงใจต่อผู้รับบริการ | 160 (52.81) | 83 (27.39) | 60 (19.80) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.33 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 4.28 (มาก) |

จากตารางที่ 43 พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.28 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญชำนาญเฉพาะทาง ผู้ให้บริการเอาใจใส่ ต่อการบริการอย่างสม่ำเสมอและมีความเต็มใจให้บริการ และผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.33 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือสามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| แสดงใบอนุญาตประกอบการ ให้เห็นในสถานที่บริการ | 152 (50.17) | 84 (27.72) | 55 (18.15) | 6 (1.98) | 6 (1.98) | 4.22 (มาก) |
| ความสะอาดของสถานที่ และ สิ่งของเครื่องใช้ประกอบการ ให้บริการ | 179 (59.08) | 81 (26.73) | 37 (12.21) | 6 (1.98) | 0 (0.00) | 4.43 (มาก) |
| สถานที่ภายในมีความทันสมัย จัดแบ่งเป็นสัดส่วน บรรยากาศ ผ่อนคลาย | 133 (43.89) | 109 (35.97) | 49 (16.17) | 12 (3.96) | 0 (0.00) | 4.20 (มาก) |
| สถานที่ภายนอกหรือบริเวณ โดยรอบร่มรื่น และตกแต่งอย่าง สวยงาม | 107 (35.31) | 141 (46.53) | 37 (12.21) | 18 (5.94) | 0 (0.00) | 4.11 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 4.24 (มาก) |

จากตารางที่ 44 พบว่า ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.24 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสะอาดของสถานที่และสิ่งของเครื่องใช้ประกอบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ แสดงใบอนุญาตประกอบการให้เห็นในสถานที่บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยด้านกระบวนการ | ระดับความสำคัญ | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| เวลารอคอยในการมารับบริการ แต่ละครั้งไม่นาน | 87 (28.71) | 128 (42.24) | 75 (24.75) | 13 (4.29) | 0 (0.00) | 3.95 (มาก) |
| มีการจัดอันดับ (คิว) ในการรับ บริการ | 126 (41.58) | 101 (33.33) | 63 (20.79) | 13 (4.29) | 0 (0.00) | 4.12 (มาก) |
| มีการให้บริการนอกสถานที่ | 35 (11.55) | 81 (26.73) | 138 (45.54) | 43 (14.19) | 6 (1.98) | 3.32 (ปานกลาง) |
| มีการให้ความรู้ คำแนะนำก่อน และหลังการรับบริการ | 51 (16.83) | 189 (62.38) | 57 (18.81) | 0 (0.00) | 6 (1.98) | 3.92 (มาก) |
| ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้งเหมาะสม | 127 (41.91) | 92 (30.36) | 84 (27.72) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.14 (มาก) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.89 (มาก) |

จากตารางที่ 45 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมในระดับสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.89 โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก รองลงมา คือ มีการจัดอันดับ (คิว) ในการรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยรวม และการแปลผลระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ | ค่าเฉลี่ยรวม | แปลผลระดับความสำคัญ |
|------------------------------|--------------|---------------------|
| ด้านบุคคล | 4.28 | สำคัญมาก |
| ด้านหลักฐานทางกายภาพ | 4.24 | สำคัญมาก |
| ด้านผลิตภัณฑ์บริการ | 4.01 | สำคัญมาก |
| ด้านการจัดจำหน่าย | 3.97 | สำคัญมาก |
| ด้านกระบวนการ | 3.89 | สำคัญมาก |
| ด้านการกำหนดราคาบริการ | 3.85 | สำคัญมาก |
| ด้านการส่งเสริมการตลาด | 3.46 | สำคัญปานกลาง |

จากตารางที่ 46 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรวมจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการ | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|---|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| เครื่องมือที่ใช้สำหรับให้บริการ เช่น เข็ม อุปกรณ์- ขนาด ไม่สะอาด | 157 (51.82) | 146 (48.18) |
| เครื่องใช้ เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าขนหนู ไม่สะอาด | 188 (62.05) | 115 (37.95) |
| ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เช่น ครีม น้ำมันนวด ไม่มีคุณภาพ | 157 (51.82) | 146 (48.18) |

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการ ในด้านเครื่องใช้ เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าขนหนู ไม่สะอาด ร้อยละ 62.05 พบปัญหาเครื่องมือที่ใช้สำหรับให้บริการ เช่น เข็ม อุปกรณ์ขนาด ไม่สะอาด และปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เช่น ครีม น้ำมันนวดไม่มีคุณภาพ ในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 51.82

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่พบจากการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการ | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| เครื่องมือที่ใช้สำหรับให้บริการ เช่น เข็ม อุปกรณ์นวด ไม่สะอาด | 34 (21.66) | 37 (23.57) | 86 (54.78) | 157 (100.00) |
| เครื่องใช้ เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าขนหนู ไม่สะอาด | 21 (11.17) | 76 (40.43) | 91 (48.40) | 188 (100.00) |
| ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เช่น ครีม น้ำมันนวด ไม่มีคุณภาพ | 26 (16.56) | 64 (40.76) | 67 (42.68) | 157 (100.00) |

จากตารางที่ 48 พบว่า ระดับของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มีดังนี้

ปัญหาด้านเครื่องมือที่ใช้สำหรับให้บริการ เช่น เข็ม อุปกรณ์นวดไม่สะอาด ส่วนใหญ่ พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 54.78

ปัญหาด้านเครื่องใช้ เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าขนหนูไม่สะอาด พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 48.40

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เช่น ครีม น้ำมันนวดไม่มีคุณภาพ พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 42.68

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการกำหนดราคาที่เกิดจากการใช้บริการ
การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านการกำหนดราคา | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|----------------------------|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ไม่มีป้ายหรือเอกสารบอกราคา | 213 (70.30) | 90 (29.70) |
| การคิดราคาไม่เสมอภาค | 145 (47.85) | 158 (52.15) |
| ค่าบริการแพง | 156 (51.49) | 147 (48.51) |

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการกำหนดราคา ในด้านไม่มีป้ายหรือเอกสารบอกราคา ร้อยละ 70.30 พบปัญหาค่าบริการแพง ร้อยละ 51.49 ส่วนการคิดราคาไม่เสมอภาคพบปัญหา ร้อยละ 47.85

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการกำหนดราคาบริการที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านการกำหนดราคาบริการ | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|-----------------------------|-------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ไม่มีป้ายหรือเอกสารบอกราคา | 37 (17.37) | 87 (40.85) | 89 (41.78) | 213 (100.00) |
| การคิดราคาไม่เสมอภาค | 12 (8.28) | 71 (48.96) | 62 (42.76) | 145 (100.00) |
| ค่าบริการแพง | 18 (11.54) | 69 (44.23) | 69 (44.23) | 156 (100.00) |

จากตารางที่ 50 พบว่า ระดับของปัญหาด้านการกำหนดราคาบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มีดังนี้

ปัญหาด้านไม่มีป้ายหรือเอกสารบอกราคา พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 41.78

ปัญหาด้านการคิดราคาไม่เสมอภาค พบปัญหาในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.96

ปัญหาด้านค่าบริการแพง พบปัญหาในระดับปานกลาง และระดับน้อยเท่ากัน คือ ร้อยละ

44.23

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| การเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก | 154 (50.83) | 149 (49.17) |
| สถานที่จอดรถไม่สะดวก | 151 (49.83) | 152 (50.17) |

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ในด้านการเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 50.83 ส่วนสถานที่จอดรถไม่สะดวกพบปัญหา ร้อยละ 49.83

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบจากการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| การเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก | 0 (0.00) | 56 (36.36) | 98 (63.64) | 154 (100.00) |
| สถานที่จอดรถไม่สะดวก | 18 (11.92) | 69 (45.70) | 64 (42.38) | 151 (100.00) |

จากตารางที่ 52 พบว่า ระดับของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มีดังนี้

ปัญหาด้านการเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 63.64

ปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่สะดวก พบปัญหาในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.70

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการใช้บริการ
การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| การให้ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด | 123 (40.59) | 180 (59.41) |
| การปฏิบัติไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ | 107 (35.31) | 196 (64.69) |

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด ร้อยละ 40.59 และพบปัญหาการปฏิบัติไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ ร้อยละ 35.31

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่พบจากการ
ใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| การให้ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด | 21 (17.07) | 37 (30.08) | 65 (52.85) | 123 (100.00) |
| การปฏิบัติไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ | 21 (19.63) | 36 (33.64) | 50 (46.73) | 107 (100.00) |

จากตารางที่ 54 พบว่า ระดับของปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบมีดังนี้

ปัญหาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 52.85
ปัญหาด้านการปฏิบัติไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 46.73

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านบุคคล | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ | 150 (49.50) | 153 (50.50) |
| ผู้ให้บริการไม่มีอรรถาक्षยไมตรี | 124 (40.92) | 179 (59.08) |
| ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย | 135 (44.55) | 168 (55.45) |
| ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ | 180 (59.41) | 123 (40.59) |
| ผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ | 113 (37.29) | 190 (62.71) |

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านบุคคล ในด้านผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 59.41 พบปัญหาผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ ร้อยละ 49.50 พบปัญหาผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 44.55 พบปัญหาผู้ให้บริการไม่มีอรรถาक्षยไมตรี ร้อยละ 40.92 และพบปัญหาผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ ร้อยละ 37.29

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านบุคคลที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านบุคคล | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|--|-------------------|-------------------|------------------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ | 12 (8.00) | 33 (22.00) | 105 (70.00) | 150 (100.00) |
| ผู้ให้บริการไม่มีอรรถาक्षยไมตรี | 12 (9.68) | 37 (22.22) | 75 (60.48) | 124 (100.00) |
| ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพ เรียบร้อย | 12 (8.89) | 30 (22.22) | 93 (68.89) | 135 (100.00) |
| ผู้ให้บริการไม่เพียงพอ | 12 (6.67) | 75 (41.67) | 93 (51.67) | 180 (100.00) |
| ผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ | 0 (0.00) | 45 (39.82) | 68 (60.18) | 113 (100.00) |

จากตารางที่ 56 พบว่า ระดับของปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มีดังนี้
 ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 70.00
 ปัญหาด้านผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ
 68.89
 ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่มีอรรถาक्षยไมตรี ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 60.48
 ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 60.18
 ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 51.67

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่พบจากการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|--|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| สถานที่ให้บริการไม่สะอาด | 136 (44.88) | 167 (55.12) |
| บรรยากาศภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการไม่ปลอดภัย | 160 (52.81) | 143 (47.19) |

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ ในด้านบรรยากาศภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการไม่ปลอดภัย ร้อยละ 52.81 ส่วนสถานที่ให้บริการไม่สะอาดพบปัญหา ร้อยละ 44.88

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่พบจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้าน หลักฐานทางกายภาพ | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| สถานที่ให้บริการไม่สะอาด | 0 (0.00) | 45 (33.09) | 91 (66.91) | 136 (100.00) |
| บรรยากาศภายนอกและภายใน สถานที่ให้บริการไม่ปลอดภัย | 0 (0.00) | 51 (31.88) | 109 (68.13) | 160 (100.00) |

จากตารางที่ 58 พบว่า ระดับของปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มีดังนี้

ปัญหาด้านบรรยากาศภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการไม่ปลอดภัย ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 68.13

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการไม่สะอาด ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 66.91

ตารางที่ 59 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้บริการ
การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านกระบวนการ | พบปัญหา | ไม่พบปัญหา |
|---|-------------------|-------------------|
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) |
| ระยะเวลารอคอยในการมารับบริการนาน | 204 (67.33) | 99 (32.67) |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน | 136 (44.88) | 167 (55.12) |
| ไม่มีการให้ความรู้ / คำแนะนำก่อนและหลังการรับ บริการ | 171 (56.44) | 132 (43.56) |
| ไม่มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ | 124 (40.92) | 179 (59.08) |

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาด้านกระบวนการ ในด้านระยะเวลา
รอคอยในการมารับบริการนาน ร้อยละ 67.33 พบปัญหาไม่มีการให้ความรู้หรือคำแนะนำก่อนและ
หลังการรับบริการ ร้อยละ 56.44 ส่วนขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อนพบปัญหา ร้อยละ
44.88 และไม่มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการพบปัญหา ร้อยละ 40.92

ตารางที่ 60 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับปัญหาด้านกระบวนการที่พบจากการใช้บริการ การแพทย์ทางเลือก

| ปัญหาด้านกระบวนการ | ระดับของปัญหา | | | รวม (ร้อยละ) |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-----------------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | |
| ระยะเวลารอคอยในการมารับ บริการนาน | 6 (2.94) | 76 (37.25) | 122 (59.80) | 204 (100.00) |
| ขั้นตอนการให้บริการมีความ ซับซ้อน | 6 (4.41) | 57 (41.91) | 73 (53.68) | 167 (100.00) |
| ไม่มีการให้ความรู้ / คำแนะนำก่อน และหลังการรับบริการ | 6 (3.51) | 57 (33.33) | 108 (63.16) | 132 (100.00) |
| ไม่มีความเท่าเทียมกันในการ ให้บริการ | 6 (4.84) | 63 (50.81) | 55 (44.35) | 179 (100.00) |

จากตารางที่ 60 พบว่า ระดับของปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ มีดังนี้
ปัญหาด้านระยะเวลารอคอยในการมารับบริการนาน ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย
ร้อยละ 59.80

ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับน้อย
ร้อยละ 53.68

ปัญหาด้านไม่มีการให้ความรู้ หรือคำแนะนำก่อนและหลังการรับบริการ ส่วนใหญ่
พบปัญหาในระดับน้อย ร้อยละ 63.16

ปัญหาด้านไม่มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ส่วนใหญ่พบปัญหาในระดับปานกลาง
ร้อยละ 50.81

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ทางเลือกสามารถจำแนกตามหัวข้อได้ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ

- 1.1 ควรมีการจัดทำโปรแกรมการรักษาที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการมีการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม (12 ราย)
- 1.2 ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยไว้ประกอบการให้บริการ เนื่องจากบางกรณีผู้รับบริการอาจมีอาการป่วยรุนแรงร่วมด้วย การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยประกอบการให้บริการจะช่วยเสริมประสิทธิภาพการรักษาได้ดีขึ้น (6 ราย)

2. ด้านการส่งเสริมการตลาด

- 2.1 ควรมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือกให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการจัดทำเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย (27 ราย)
- 2.2 ควรเพิ่มกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ไม่ทราบว่าโรงพยาบาลมีการให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือก และไม่ทราบเกี่ยวกับประโยชน์ของการแพทย์ทางเลือก (7 ราย)
- 2.3 ในการไปร่วมงานออกร้าน หรืองานกิจกรรมต่างๆ ไม่ควรให้ผู้ให้บริการที่ยังไม่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ทำการรักษาตามลำพัง โดยไม่มีผู้มีประสบการณ์ควบคุมและแนะนำ เพราะหากเกิดความผิดพลาดในการรักษา จะเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ และเสียภาพพจน์ของโรงพยาบาล (1 ราย)

3. ด้านบุคคล

- 3.1 ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (35 ราย)
- 3.2 ควรจัดบุคลากรไว้ให้บริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ (11 ราย)
- 3.3 ควรจัดแสดงใบรับรองผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขของผู้ให้บริการแต่ละคน ในสถานประกอบการอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (6 ราย)

3.4 ควรจัดให้มีบริการนวดผ่อนคลายในระยะเวลาสั้นด้วย เนื่องจากปัจจุบันเน้นให้บริการบำบัดและรักษาผู้ป่วย ในขณะที่บางครั้งต้องการบริการนวดเพื่อผ่อนคลายเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (4 ราย)

4. ด้านหลักฐานทางกายภาพ

4.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด ปราศจากมลพิษและสิ่งรบกวน เช่น ยุง หรือแมลง (31 ราย)

4.2 โรงพยาบาลควรพัฒนาสถานที่ให้มีความสวยงาม (29 ราย)

5. ด้านกระบวนการ

5.1 ควรกำชับให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานเวลาของการให้บริการตามที่ประกาศหรือโฆษณาไว้ (4 ราย)

6. ด้านอื่นๆ

6.1 ควรจัดให้มีหน่วยงานส่วนท้องถิ่น เช่น สาธารณสุขจังหวัด หรือหน่วยงานจัดตั้งใหม่ เพื่อทำหน้าที่ดูแล และคุ้มครองผู้รับบริการกรณีได้รับความเสียหาย จากการรับบริการการแพทย์ทางเลือก ไม่ว่าจะรับบริการจากสถานที่ให้บริการของรัฐบาล หรือเอกชน (2 ราย)

6.2 ควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ด้านการแพทย์ทางเลือกอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการอนุรักษ์ไม่ให้สูญหาย (1 ราย)