

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมและความพึงพอใจ ในการใช้บริการฝังเข็ม
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวอาทิตย์า ปรีชากุล

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผศ.ดร.ปิยะลักษณ์ พุทธวงศ์
รศ.พรทิพย์ เรียรธีรวิทย์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่เข้ารับบริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 80 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่าผู้เข้ารับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า รายได้เฉลี่ยไม่เกิน 25,000 บาทต่อเดือน สาเหตุที่ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการฝังเข็มคือ เพราะรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันแล้วไม่ได้ผล และมีผู้อื่นแนะนำให้ใช้การรักษาด้วยวิธีการฝังเข็ม โดยใช้บริการส่วนใหญ่ มักจะมารับบริการฝังเข็มเพื่อรักษาอาการกล้ามเนื้ออักเสบ ปวดประสาท และปวดเมื่อยตามตัว ความถี่ในการเข้ารับบริการคือ 1 – 5 ครั้งต่อเดือน ผู้ที่เข้ารับการรักษาโดยใช้วิธีการฝังเข็มมักใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่ด้วย โดยการรักษาที่ใช้ควบคู่กันส่วนใหญ่คือ การรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบัน โดยได้รับแหล่งข้อมูลของการฝังเข็มจากคำบอกเล่าของเพื่อนหรือญาติ และจากคำแนะนำของแพทย์แผนปัจจุบันเป็นส่วนใหญ่

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการฝังเข็มพบว่า ผู้เข้ารับบริการฝังเข็มมีความพึงพอใจทางด้านความชำนาญและประสบการณ์ของแพทย์ผู้ทำการฝังเข็มมากที่สุด รองลงมาคือการ

ให้การต้อนรับของผู้ให้บริการและความเอาใจใส่ลูกค้าของผู้ให้บริการ ตามลำดับ ทางด้านสถานที่ ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในระดับมากใน ด้านการส่งเสริมการขาย ในขณะที่การจำแนกความพึงพอใจตามประเภทของรายได้ อายุ และการ รักษาด้วยวิธีอื่นควบคู่กับการฝังเข็มพบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน มากนัก ยกเว้นด้านการส่งเสริมการขายสำหรับผู้ที่ใช้การรักษาแบบฝังเข็มอย่างเดียวมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง แต่ผู้ที่ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่ไปกับการฝังเข็มด้วยมีความพึงพอใจใน ระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการเปรียบเทียบกับการรักษาแบบอื่น

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Consumers' Behavior and Satisfaction for Acupunctured Services in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Miss Arthittaya Preechakul	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Asst.Prof.Dr.Piyaluk Boddhawongsa	Advisor
	Assoc.Prof.Porntip Tianteerawit	Co-advisor

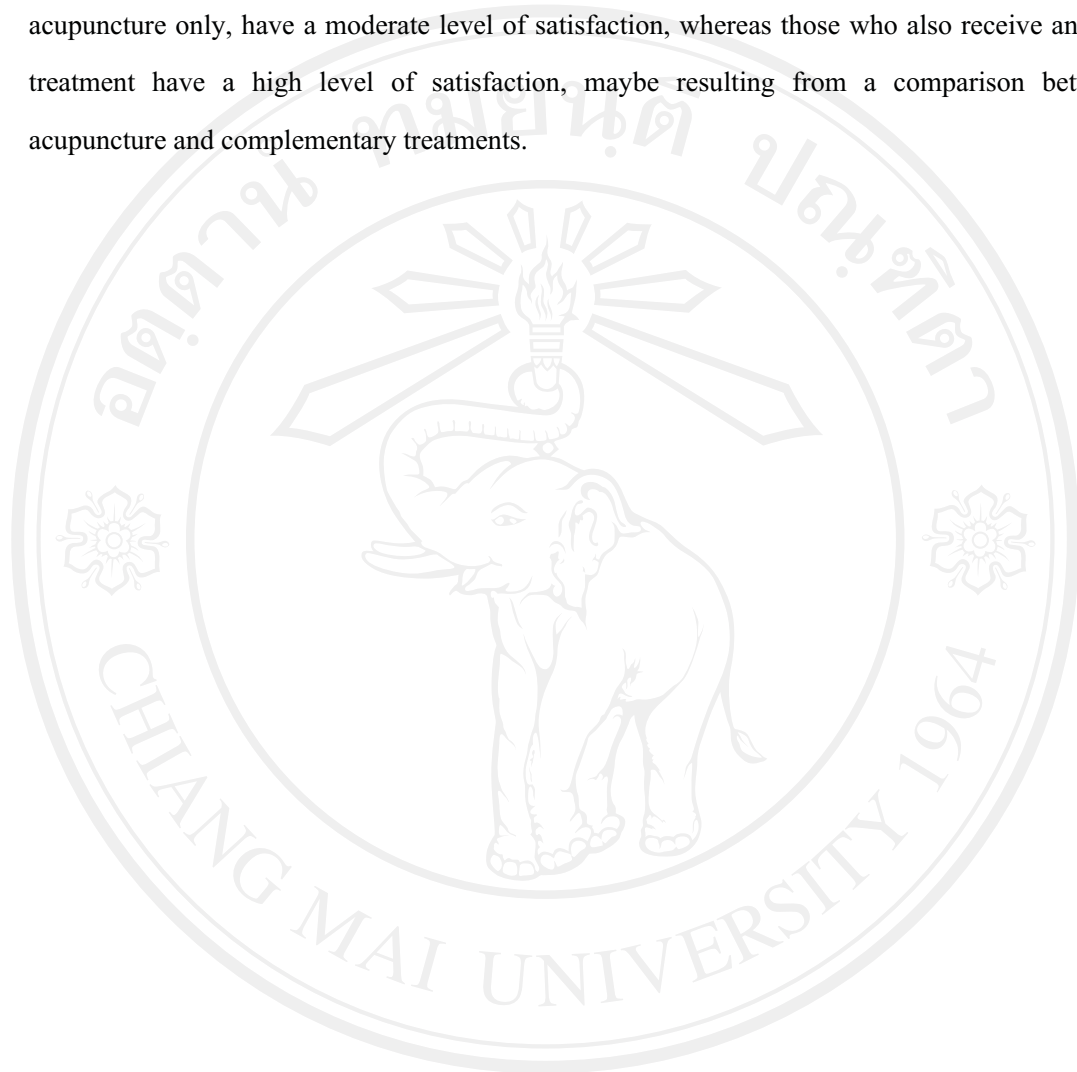
ABSTRACT

This study aims to examine the behavior and levels of satisfaction of acupuncture service users in Muang District, Chiang Mai Province. The sample group used included 80 service user in the District. The study employed a questionnaire to collect data, and adopted descriptive statistics for the analysis.

The results show that the majority of the service users were female, 40 years old or older, married, educated to bachelor degree level or higher, with an average income of less than 25,000 Baht. The reason they use the service is that conventional medicine does not provide satisfactory results, thus they try acupuncture, as recommended by others. They use the service to treat myositis, peripheral neuropathy and body pain, using the services an average of one to five times a month. In addition to acupuncture, these users usually seek other treatment - mainly conventional medicine. Their sources of information are friends or relatives, and medical doctors.

The study into their levels of satisfaction found that they are most satisfied with the acupuncturists' skills and experience, and the reception and attention they receive from service providers, respectively. In terms of location, their levels of satisfaction are at a moderate level,

while their satisfaction with respects, categorized according to income, age and complementary treatment, are not different, except for sales promotion. Those service users treated with acupuncture only, have a moderate level of satisfaction, whereas those who also receive another treatment have a high level of satisfaction, maybe resulting from a comparison between acupuncture and complementary treatments.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved