

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ สามารถแบ่งผลการศึกษาดังต่อไปนี้คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 พฤติกรรมในการเข้ารับบริการฝังเข็ม และส่วนที่ 4 คือ ความพึงพอใจในการใช้บริการฝังเข็ม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการฝังเข็ม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

4.1.1 เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการฝังเข็ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 56.2 และเป็นเพศชายร้อยละ 43.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝังเข็มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	35	43.8
หญิง	45	56.2
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.2 อายุ

ผู้มารับบริการฝังเข็ม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-55 ปี ร้อยละ 37.5 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 56-70 ปี ร้อยละ 28.75 และผู้ที่มีอายุระหว่าง 25-40 ปี ร้อยละ 21.25 จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการฝังเข็มส่วนใหญ่ (กว่าร้อยละ 70) เป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝังเข็มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	2	2.5
25 – 40 ปี	17	21.25
41 – 55 ปี	30	37.5
56 – 70 ปี	23	28.75
71 ปีขึ้นไป	8	10
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.3 สถานภาพสมรส

ผู้ที่มาใช้บริการฝังเข็ม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 32.5 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝังเข็มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สมรส	45	56.3
โสด	26	32.5
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	9	11.2
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

ทั้งผู้ที่มีการศึกษาสูงและต่ำต่างก็มีการใช้บริการฝังเข็ม ผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษาของผู้ที่มารับบริการฝังเข็มที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 36.3 คือระดับปริญญาตรี และรองลงมาคือผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมปลาย คิดเป็นร้อยละ 22.5 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝังเข็มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมปลาย	18	22.5
มัธยมปลาย/ปวช.	12	15
ปวส.	6	7.5
ปริญญาตรี	29	36.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	15	18.7
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.5 อาชีพ

ผู้ที่มาใช้บริการ ฝังเข็ม ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ 21.3 ตามลำดับนักเรียนและนักศึกษาเป็นผู้ที่มาใช้บริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.8 (ซึ่งสอดคล้องกับช่วงอายุของผู้ที่เข้ารับบริการ) (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝังเข็มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	18	22.5
เจ้าของกิจการ	17	21.3
ลูกจ้าง	15	18.7
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	13	16.25
พนักงานบริษัทเอกชน	7	8.7
รับจ้างอิสระ	6	7.5
นักเรียน/นักศึกษา	3	3.8
พระ	1	1.25
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ที่มาใช้บริการฝังเข็มส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.3 สาเหตุที่ผู้มาใช้บริการมีรายได้ต่ำ อาจเนื่องมาจากการที่ไม่สามารถเข้ารับการรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบันได้เพราะมีค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไป จึงทำให้บุคคลกลุ่มนี้หันมาใช้บริการแพทย์ทางเลือก รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ระหว่าง 10,001–25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.5 (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝังเข็มกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	21	26.3
5,001 – 10,000 บาท	18	22.5
10,001 – 25,000 บาท	15	18.7
25,001 – 40,000 บาท	14	17.5
สูงกว่า 40,000 บาท	12	15
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.1.7 จำนวนของผู้ที่มีสวัสดิการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมค่าบริการฝังเข็ม

สวัสดิการรักษาพยาบาล คือ ประโยชน์ตอบแทนที่นายจ้างให้การช่วยเหลือแก่ลูกจ้างทั้งที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ พนักงานของรัฐ ในลักษณะสวัสดิการ นอกเหนือจากเงินเดือน เมื่อผู้นั้นเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ และได้เข้ารับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาล โดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการรักษาให้ ซึ่งบางหน่วยงานก็สามารถเบิกจ่ายได้เต็มอัตรา แต่บางหน่วยงานก็ไม่สามารถเบิกจ่ายเต็มอัตราได้ แต่เบิกจ่ายได้บางส่วนเท่านั้น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีสวัสดิการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมค่าบริการฝังเข็ม คิดเป็นร้อยละ 41.3 ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ที่ไม่ มีสวัสดิการคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลที่ครอบคลุมค่าบริการฝังเข็มคิดเป็นร้อยละ 58.7 (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนของผู้ที่มีและไม่มีสวัสดิการที่ครอบคลุมค่าบริการฝังเข็ม

สวัสดิการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีสวัสดิการครอบคลุม	33	41.3
ไม่มีสวัสดิการครอบคลุม	47	58.7
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.2 ข้อมูลสุขภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาในส่วนนี้ จะทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างนี้มีโรคประจำตัวหรือไม่พบว่า ผู้ที่มีโรคประจำตัวและไม่มีโรคประจำตัว รวมทั้งอาการเจ็บป่วยที่ทำการรักษาด้วยวิธีฝังเข็ม โดยพบว่า ผู้ที่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 62.5 และผู้ที่ไม่ได้มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 37.5 (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 โรคประจำตัวของผู้ที่มารับบริการฝังเข็ม

โรคประจำตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีโรคประจำตัว	50	62.5
ไม่มีโรคประจำตัว	30	37.5
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

เมื่อพิจารณาจากอาการที่ผู้เจ็บป่วย 50 รายประสบนั้นพบว่า อาการเจ็บป่วยส่วนใหญ่ คือ อาการปวดเมื่อยตามตัว กล้ามเนื้ออักเสบ และปลายประสาทชา มีผู้ป่วยจำนวนน้อยรายมีอาการ ความดันสูง นอนไม่หลับ และอื่นๆ ได้แก่ เบาหวาน ท่อน้ำลายอุดตัน และวัยทอง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 อาการเจ็บป่วยที่ประสบของผู้ที่รับบริการฝังเข็ม

อาการเจ็บป่วยที่ประสบ	จำนวน (คน)	ร้อยละของผู้มีโรคประจำตัว
ปวดเมื่อยตามตัว	22	44
กล้ามเนื้ออักเสบ	21	42
ปลายประสาทชา	20	40
ไมเกรน	15	30
ภูมิแพ้	14	28
ความดันโลหิตสูง	3	6
นอนไม่หลับ	2	4
อื่นๆ	3	6

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

เมื่อพิจารณาอาการเจ็บป่วยที่ผู้เข้ารับบริการเผชิญอยู่ตามระยะเวลาที่ประสบพบว่า ส่วนใหญ่จะประสบในระยะเวลามากกว่า 1 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 74 เช่น ถ้าหากกล้ามเนื้ออักเสบหรือไมเกรน ระยะเวลาในการเกิดขึ้นย่อมยาวนานกว่า 1 ปี รองลงมาประสบในช่วงเวลา 3 – 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 10 ซึ่งตรงกับอาการที่เจ็บป่วยในตารางที่ 4.8 เพราะอาการเจ็บป่วยเป็นอาการเจ็บป่วยที่เรื้อรังหรือโรคประจำตัว จึงทำให้ระยะเวลาที่ประสบกับอาการดังกล่าวมากกว่า 1 ปี (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ระยะเวลาที่ประสบภาวะเจ็บป่วยของผู้ที่ประสบอาการเจ็บป่วย

ระยะเวลาที่ประสบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 เดือน	6	12
3 – 6 เดือน	5	10
มากกว่า 6 – 12 เดือน	2	4
มากกว่า 1 ปี	37	74
รวม	50	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.3 พฤติกรรมการใช้บริการฝังเข็ม

การศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เช่น สาเหตุที่ตัดสินใจเข้ารับบริการ, อาการเจ็บป่วยที่ประสบ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

4.3.1 สาเหตุที่ตัดสินใจเข้ารับบริการฝังเข็ม

ผลการศึกษา พบว่าผู้ที่มารับบริการฝังเข็มส่วนใหญ่รับการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันแล้วไม่ได้ผล คิดเป็นร้อยละ 45.6 รองลงมาคือ มีบุคคลอื่นแนะนำหรือส่งเสริมให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.7 อีกทั้งผู้ป่วยที่มารับการรักษาโดยการฝังเข็มบางคนไม่ต้องการที่จะรับการรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบัน เช่น การรับประทานยา และการผ่าตัด คิดเป็นร้อยละ 7.9 (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 สาเหตุที่ตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการฝังเข็ม

สาเหตุที่รับบริการฝังเข็ม	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันแล้วไม่ได้ผล	46	45.6
มีบุคคลอื่นแนะนำหรือส่งเสริมให้รักษาด้วยการฝังเข็ม	35	34.7
ไม่ต้องการรักษาโดยแพทย์แผนปัจจุบัน	8	7.9
การรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันมีค่าใช้จ่ายสูง	6	5.9
ไม่สามารถรับการรักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบันได้	6	5.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2 จำนวนการให้บริการฝังเข็มต่อเดือน

จำนวนการให้บริการฝังเข็มต่อเดือนนั้น นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสมัครใจของผู้ป่วยในการรับบริการแล้ว ยังขึ้นอยู่กับลักษณะการรักษาของแพทย์แผนจีน เพราะการรักษาโดยการฝังเข็มนั้น เป็นการรักษาแบบต่อเนื่อง ดังนั้นผลการศึกษาก็พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เข้ารับบริการฝังเข็มประมาณ 1 – 10 ครั้งต่อเดือน มีเพียง 5 รายเท่านั้นที่รับการรักษาที่มีความถี่สูงกว่า 10 ครั้งต่อเดือน เช่น อาการป่วยเกี่ยวกับระบบประสาทหรือกล้ามเนื้อของร่างกาย ซึ่งต้องได้รับการกระตุ้นอย่างสม่ำเสมอ (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 จำนวนการใช้บริการฝังเข็มต่อเดือน

จำนวนการใช้บริการฝังเข็มต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 – 5 ครั้ง	43	53.8
6 – 10 ครั้ง	32	40
11 – 15 ครั้ง	1	1.25
16 – 20 ครั้ง	2	2.5
21 – 25 ครั้ง	2	2.5
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.3 ค่าใช้จ่ายในการรับบริการฝังเข็มต่อครั้ง

สำหรับค่าใช้จ่ายในการรับบริการฝังเข็มนั้นขึ้นอยู่กับสวัสดิการรักษายาบาลที่ผู้เข้ารับบริการได้รับ ผู้ที่มีสวัสดิการจะมีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าผู้ที่ไม่มีสวัสดิการ อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับบริการบางรายไม่ได้รับภาระค่าใช้จ่ายเลย แต่บางรายรับภาระค่าใช้จ่ายบางส่วน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการกว่าร้อยละ 41.3 มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 151 – 300 บาทต่อครั้ง (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ค่าใช้จ่ายในการรับบริการฝังเข็มต่อครั้ง

ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีค่าใช้จ่าย	12	15
ไม่เกิน 150 บาท	10	12.5
151 – 300 บาท	33	41.3
301 – 450 บาท	16	20
451 – 600 บาท	5	6.2
มากกว่า 600 บาท	4	5
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.4 อาการที่มารักษาโดยการฝังเข็ม

เมื่อพิจารณาอาการที่ผู้ใช้บริการต้องการรักษาพบว่า อาการหลักที่ผู้ใช้บริการต้องการรักษานั้นคือ โรคประจำตัวที่ผู้ใช้บริการประสบตามตารางที่ 4.8 นั่นคือ อาการกล้ามเนื้ออักเสบ ปลายประสาทชา และการปวดเมื่อยตามตัว (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 อาการที่มารักษาโดยการฝังเข็ม

อาการที่รักษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กล้ามเนื้ออักเสบ	32	20.5
ปลายประสาทชา	31	19.9
ปวดเมื่อยตามตัว	27	17.3
ไมเกรน	26	16.7
ภูมิแพ้	20	12.8
การเสริมความงาม/ลดน้ำหนัก/กระชับสัดส่วน	7	4.5
กล้ามเนื้ออักเสบ	6	3.8
โรคกระดูก	2	1.2
อื่นๆ	3	1.9

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.5 วัตถุประสงค์ในการฝังเข็มนอกเหนือจากการรักษาอาการเจ็บป่วย

ผู้ที่มารับบริการฝังเข็มที่มีวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการรักษาโรคหรืออาการเจ็บป่วยที่เป็น ส่วนใหญ่จะฝังเข็มเพื่อสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 78.7 ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ระบบการไหลเวียนของเลือดและลมปราณของร่างกายไหลเวียนได้สะดวก ไม่ขัดข้อง บางคนก็มาฝังเข็มเพื่อรักษาอาการที่ตนเป็นโดยเฉพาะ โดยไม่มีวัตถุประสงค์อื่น (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 วัตถุประสงค์ในการฝังเข็มนอกเหนือจากการรักษาอาการเจ็บป่วย

วัตถุประสงค์ในการฝังเข็ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพื่อสุขภาพ	63	78.7
เพื่อความสวยงาม	9	11.3
ไม่มีวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการรักษาโรค	4	5
เพื่อผ่อนคลาย	2	2.5
ต้องการทดลอง	2	2.5
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.6 จำนวนสถานบริการฝังเข็มที่รับบริการ

ส่วนใหญ่ผู้ที่มารับบริการฝังเข็มมักใช้บริการสถานบริการฝังเข็มจำนวน 1 แห่งเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 88.8 อาจเนื่องมาจากความเชื่อถือที่มีต่อแพทย์ผู้ทำการฝังเข็มของสถานบริการนั้นๆ ทั้งนี้ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกที่จะใช้บริการในสถานบริการเพียงแห่งเดียว (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 จำนวนสถานบริการฝังเข็มที่รับบริการ

จำนวนสถานบริการฝังเข็ม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 แห่ง	71	88.8
3 แห่ง	7	8.7
2 แห่ง	2	2.5
รวม	80	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.7 การรักษาแบบอื่นที่ใช้ควบคู่กับการฝังเข็ม

ในการรักษาแบบฝังเข็มนั้น ผู้ป่วยอาจจะรักษาควบคู่ไปกับวิธีการรักษาประเภทอื่นๆด้วย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการรักษาโดยวิธีการฝังเข็มเพียงอย่างเดียวจำนวน 28 ราย และใช้การรักษาควบคู่กับแบบอื่นๆอีก 52 ราย โดยการรักษาที่ควบคู่ไปกับการฝังเข็มคือ การรักษาโดยแพทย์

แผนปัจจุบัน การนวดและชีวิต คิดเป็นร้อยละ 73.08, 50 และ 13.46 ของผู้ที่รักษาควบคู่กับการฝังเข็มทั้งหมด (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 จำนวนของผู้ที่ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่กับการฝังเข็ม

การรักษาแบบอื่นควบคู่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่	52	65
- การรักษาแบบแผนปัจจุบัน	38	73.08
- การนวด	26	50
- ชีวิต	7	13.46
- การฝึกโยคะ	5	9.62
- อื่นๆ	1	1.92
รักษาแบบฝังเข็มอย่างเดียว	28	35

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.8 แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจรับบริการฝังเข็ม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่ได้รับบริการฝังเข็มได้รับทราบเกี่ยวกับบริการฝังเข็มพบว่า แหล่งข้อมูลที่สำคัญที่สุดคือการบอกต่อ คิดเป็นร้อยละ 44.2 (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจรับบริการฝังเข็ม

แหล่งข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บอกต่อ	42	44.2
คำแนะนำของแพทย์แผนปัจจุบัน	31	32.6
อินเทอร์เน็ต	9	9.4
แผ่นพับ/ใบปลิว	7	7.5
ป้ายโฆษณา	1	1
รวม	90	100

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3.9 บุคคลที่มีส่วนร่วมในการรับบริการฝังเข็ม

ผลการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจฝังเข็มของผู้ใช้บริการฝังเข็มพบว่า ร้อยละ 51 ตัดสินใจที่จะมาฝังเข็มด้วยตนเอง (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 บุคคลที่มีส่วนร่วมในการรับบริการฝังเข็ม

บุคคลที่มีส่วนร่วม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตัดสินใจด้วยตนเอง	52	51
แพทย์ผู้ฝังเข็ม	26	25.5
ครอบครัว	18	17.6
เพื่อน	6	5.9
รวม	102	100

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.4 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฝังเข็ม

ในการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฝังเข็มในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการฝังเข็มทั้งหมด

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ โดยส่วนใหญ่แล้วมีความพอใจอยู่ในระดับมากในทุกๆด้าน ซึ่งรวมถึงความชำนาญและประสบการณ์ของแพทย์ผู้ทำการฝังเข็ม

การประเมินความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการมีความพึงพอใจมาก โดยสามารถจำแนกได้ดังนี้

การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ฝังส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.5 และปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ อีกทั้งความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุดนั้น ไม่มีเลย ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้งหมดจึงเป็น 4.13 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการมีความพึงพอใจมาก

การประเมินความพึงพอใจในความชำนาญของแพทย์ผู้ทำการฝังเข็มส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและปานกลางตามลำดับ อีกทั้งความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุดนั้น ไม่มีเลย อีกเช่นกัน ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้งหมดจึงเป็น 4.14 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ทางด้านประสพการณ์ของแพทย์ผู้ทำการฝังเข็มส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดและปานกลางตามลำดับ รวมทั้งความพึงพอใจในระดับน้อยและน้อยที่สุดนั้น ไม่มีเลย ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้งหมดจึงเป็น 4.14 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

การจัดลำดับการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับที่ผู้เข้ารับบริการฝังเข็มมีความพึงพอใจมาก โดยที่มีผู้ที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและปานกลางมากเป็นลำดับ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจทั้งหมดจึงเป็น 3.84

ความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยส่วนใหญ่และในระดับที่น้อยรองลงมาตามลำดับ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจคือ 3.69

เนื่องจากสถานบริการมักมีผู้มาใช้บริการฝังเข็มจำนวนมาก ความรวดเร็วในการให้บริการจึงอยู่ในระดับที่ดีมากสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในช่วงที่ยังมีผู้ให้บริการไม่มาก และความพึงพอใจน้อยสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในช่วงที่มีผู้มารับบริการมากขึ้น แต่ถึงอย่างไรก็ตามค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วก็ยังคงอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมาก

ทางด้านของความเอาใจใส่ลูกค้าก็เช่นเดียวกันถ้าหากผู้ที่มาใช้บริการในช่วงที่มีผู้รับบริการน้อยมักจะมี ความพอใจทางด้านนี้มากที่สุด แต่ถ้าผู้ที่มาใช้บริการในช่วงที่มีผู้มารับบริการมาก ความพอใจในด้านนี้จะมีน้อย แต่โดยเฉลี่ยแล้วความพอใจทางด้านความเอาใจใส่ของลูกค้าก็ยังอยู่ในเกณฑ์ที่มีความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ความพึงพอใจในส่วนของความสะอาด ทั้งความสะอาดของเตียงนอนและความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ ส่วนใหญ่ก็ยังอยู่ในระดับที่มากที่สุดและปานกลางตามลำดับ ซึ่งเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับที่มีความพึงพอใจมาก

ในด้านของอัตราค่าบริการนั้นผู้รับบริการฝังเข็มมีความพึงพอใจมากที่สุดถึงร้อยละ 35 และพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 20 ดังนั้นค่าเฉลี่ยทั้งหมดจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ถือได้ว่า ค่าบริการมีความเหมาะสมมาก

ด้านของความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ และความสะดวกในการเดินทาง ผู้เข้ารับบริการที่มารับบริการในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการน้อยมักมีความพอใจในระดับที่มากที่สุดและสำหรับผู้ที่มาใช้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการมากก็จะมี ความพึงพอใจทางด้านสถานที่น้อย ค่าเฉลี่ยจึงอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการมีความพอใจน้อย

สำหรับการส่งเสริมการขาย การโฆษณาทางสื่อต่างๆ และการมีบริการพิเศษ เช่น ให้บริการฝังเข็มที่บ้าน สถานบริการฝังเข็ม บางแห่งมีในด้านของการส่งเสริมการขาย การประเมินความพึงพอใจของสถานบริการฝังเข็มที่มีการส่งเสริมการขายโดยเฉลี่ยจึงอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.50 ถึงแม้ว่าบางสถานบริการอาจไม่มีการส่งเสริมการขายก็ตาม (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานบริการฝังเข็ม

ประเด็นวัด ความพึงพอใจ	จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มีการ ประเมิน		
1. ด้านผลิตภัณฑ์							3.85	
1.1 คุณภาพและมาตรฐานของ เข็มที่ใช้ฝัง	38 (47.5)	15 (18.8)	26 (32.5)	1 (1.3)	0 (0)	0 (0)	4.13	มาก
1.2 ความชำนาญของแพทย์ผู้ ให้บริการ	43 (53.8)	8 (10.0)	26 (32.5)	3 (3.8)	0 (0)	0 (0)	4.14	มาก
1.3 ประสบการณ์ของแพทย์ผู้ ให้บริการ	43 (53.8)	8 (10.0)	26 (32.5)	3 (3.8)	0 (0)	0 (0)	4.14	มาก
1.4 การจัดลำดับการให้บริการ	32 (40.0)	16 (20.0)	19 (23.7)	13 (16.3)	0 (0)	0 (0)	3.84	มาก
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการ มีความเหมาะสม	29 (36.3)	17 (21.3)	16 (20.0)	16 (20.0)	2 (2.5)	0 (0)	3.69	มาก
1.6 การให้การต้อนรับของผู้ ให้บริการ	38 (47.5)	8 (10.0)	10 (12.5)	19 (23.7)	5 (6.3)	0 (0)	3.69	มาก
1.7 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	30 (37.5)	15 (18.7)	8 (10.0)	22 (27.5)	5 (6.3)	0 (0)	3.54	มาก
1.8 มีความเอาใจใส่ลูกค้า	37 (46.3)	9 (11.3)	3 (3.8)	19 (23.7)	12 (14.9)	0 (0)	3.50	มาก
1.9 ความสะอาดของเตียงนอน	34 (42.5)	12 (15.0)	24 (30.0)	10 (12.5)	0 (0)	0 (0)	3.88	มาก
1.10 ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องใช้	35 (43.8)	11 (13.8)	27 (33.7)	7 (8.7)	0 (0)	0 (0)	3.93	มาก
2. ด้านราคา							3.99	
2.1 อัตราค่าบริการมีความ เหมาะสม	28 (35.0)	16 (20.0)	15 (18.8)	4 (5.0)	2 (2.5)	15 (18.7)	3.99	มาก

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานบริการฝังเข็ม (ต่อ)

ประเด็นวัด ความพึงพอใจ	จำนวน (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย	ผลการ ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่มีการ ประเมิน		
3. ด้านสถานที่							3.30	
3.1 มีความเหมาะสมในทำเล ที่ตั้ง	22 (27.5)	19 (23.8)	13 (16.3)	20 (25.0)	6 (7.5)	0 (0)	3.39	ปานกลาง
3.2 ความเพียงพอของสถานที่ จอดรถ	16 (20.0)	5 (6.3)	26 (32.5)	26 (32.5)	6 (7.5)	1 (1.3)	2.99	ปานกลาง
3.3 ความสะดวกในการ เดินทาง	22 (27.5)	16 (27.0)	17 (21.3)	21 (26.3)	4 (5.0)	0 (0)	3.39	ปานกลาง
4. ด้านการส่งเสริมการขาย							3.50	
4.1 มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา	13 (16.3)	2 (2.5)	6 (7.5)	4 (5.0)	2 (2.5)	53 (66.3)	3.73	มาก
4.2 มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ	5 (6.3)	1 (1.2)	11 (13.8)	7 (8.8)	1 (1.2)	55 (68.7)	3.07	ปานกลาง
4.3 มีบริการพิเศษ เช่น ให้บริการฝังเข็มที่บ้าน	7 (8.8)	2 (2.5)	2 (2.5)	0 (0)	3 (3.7)	66 (82.5)	3.71	มาก

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.2 การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ จำแนกตามลักษณะของผู้ใช้บริการ

ก) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างผู้ที่มีรายได้ประจำ กับผู้
ที่ไม่มีรายได้ประจำ

ผู้ที่มีรายได้ประจำ คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ,
เจ้าของกิจการ และพนักงานบริษัทเอกชน ส่วนผู้ที่มีรายได้ไม่แน่นอน คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้าง
อิสระ, ลูกจ้าง, นักเรียน/นักศึกษา และพระ

กลุ่มผู้ที่มีรายได้ประจำที่เข้ารับบริการฝังเข็ม มีความพึงพอใจในระดับมากในด้าน
คุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝังและความชำนาญของแพทย์ผู้ทำการฝังเข็ม (ค่าเฉลี่ย 4.19)
รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และความสะอาดของอุปกรณ์
เครื่องใช้ (คิดเป็น 4.03) ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มผู้ที่มีรายได้ไม่แน่นอน มีความพึงพอใจในระดับมากในด้านประสิทธิภาพ

ของแพทย์ผู้ให้บริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.11) และคุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับบริการฝังเข็มที่มีรายได้ประจำมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.12) ซึ่งเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับบริการที่ไม่มีรายได้ประจำที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในอัตราค่าบริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.30)

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการฝังเข็มที่มีรายได้ประจำมีความพึงพอใจมากในด้านมีความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.34) และความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.38) ตามลำดับ

และกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการฝังเข็มที่ไม่มีรายได้ประจำมีความพึงพอใจมากในด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายใน (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.39) และความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.32) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.21)

ทางด้านการส่งเสริมการขายพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับบริการทั้งที่มีรายได้ประจำมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) ถึงแม้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในส่วนของการส่งเสริมการขายจะอยู่ในระดับมาก แต่ความพึงพอใจในด้านการโฆษณาทางสื่อต่างๆ และการมีบริการพิเศษอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ไม่มีรายได้ประจำนั้นมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกๆด้าน โดยเฉพาะการมีบริการพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 3.72) (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างผู้ที่มีรายได้ประจำ กับผู้ที่ไม่ได้มีรายได้ประจำ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ผู้ที่มีรายได้ประจำ	ผู้ที่ไม่ได้มีรายได้ประจำ
ด้านผลิตภัณฑ์	3.91	3.81
1.1 คุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง	4.19	4.09
1.2 ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.19	4.11
1.3 ประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.15	4.13
1.4 การจัดลำดับการให้บริการ	3.85	3.83
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.73	3.67
1.6 การให้การต้อนรับของผู้ให้บริการ	3.76	3.65
1.7 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.73	3.44
1.8 มีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.54	3.48
1.9 ความสะอาดของเตียงนอน	3.96	3.83
1.10 ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้	4.03	3.87
ด้านราคา	3.76	4.23
2.1 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	3.76	4.23
ด้านสถานที่	3.27	3.32
3.1 มีความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง	3.50	3.32
3.2 สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายใน	3.34	3.46
3.3 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.87	3.10
3.4 ความสะดวกในการเดินทาง	3.38	3.39
ด้านการส่งเสริมการขาย	2.90	3.72
4.1 มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา	3.70	3.76
4.2 มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ	2.67	3.31
4.3 มีบริการพิเศษ เช่น ให้บริการฝังเข็มที่บ้าน	2.33	4.09

ที่มา : จากการศึกษา

ข) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการระหว่างผู้ที่ใช้การรักษาโดยการฝังเข็มเพียงอย่างเดียว กับผู้ที่ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่

การรักษาควบคู่กับการฝังเข็มสามารถรักษาควบคู่ได้หลายวิธี เช่น การรักษาแบบแพทย์แผนปัจจุบัน การนวด การบำบัดด้วยกลิ่น การฝึกโยคะ ชีวจิต และอื่นๆ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่รักษาโดยการฝังเข็มอย่างเดียวมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่รับการรักษแบบควบคู่ อาจมาสาเหตุจากการที่ผู้ที่รักษาแบบควบคู่มีการเปรียบเทียบการรักษาแบบฝังเข็มกับการรักษาแบบอื่นที่รักษาควบคู่

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการรักษาแบบฝังเข็มอย่างเดียวมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านของความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.13) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการ และคุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง (ค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.11) ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มที่รับบริการฝังเข็มและใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่ด้วยพบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากในส่วนของประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) รองลงมาคือ ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ และคุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ

ในด้านของราคาค่าบริการนั้น กลุ่มตัวอย่างของทั้งผู้เข้ารับบริการฝังเข็มอย่างเดียวและผู้รักษาควบคู่กับการรักษาแบบอื่นมีความพึงพอใจในอัตราค่าบริการที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 4.24) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการฝังเข็มทั้งที่รับบริการฝังเข็มอย่างเดียวและที่ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่มีความพึงพอใจในด้านของสภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในของสถานบริการฝังเข็มเป็นอันดับแรก

ผู้เข้ารับบริการที่รักษาแบบฝังเข็มอย่างเดียวมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทางและความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.33) ตามลำดับ

ในส่วนของผู้ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่กับความฝังเข็มมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาคือ ความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง และความสะดวกในการเดินทาง (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.46) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับบริการแบบฝังเข็มอย่างเดียวมีความพึงพอใจในระดับระดับปานกลางในการส่งเสริมการขาย (ค่าเฉลี่ย 3.24) ส่วนกลุ่มผู้เข้ารับบริการที่ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่ด้วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) (ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการระหว่างผู้ที่ใช้การรักษาโดยการ
ฝังเข็มเพียงอย่างเดียว กับผู้ที่ใช้การรักษาแบบอื่นควบคู่กับการฝังเข็ม

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ฝังเข็มอย่างเดียว	แบบอื่นควบคู่ด้วย
ด้านผลิตภัณฑ์	3.81	3.92
1.1 คุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง	4.11	4.14
1.2 ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.13	4.14
1.3 ประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.12	4.18
1.4 การจัดลำดับการให้บริการ	3.79	3.93
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.63	3.79
1.6 การให้การต้อนรับของผู้ให้บริการ	3.62	3.82
1.7 ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.48	3.64
1.8 มีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.44	3.61
1.9 ความสะอาดของเตียงนอน	3.85	3.93
1.10 ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้	3.88	4.00
ด้านราคา	3.86	4.24
2.1 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	3.86	4.24
ด้านสถานที่	3.23	3.43
3.1 มีความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง	3.33	3.50
3.2 สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายใน	3.37	3.54
3.3 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.86	3.21
3.4 ความสะดวกในการเดินทาง	3.35	3.46
ด้านการส่งเสริมการขาย	3.24	4.50
4.1 มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา	3.52	4.50
4.2 มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ	2.85	4.00
4.3 มีบริการพิเศษ เช่น ให้บริการฝังเข็มที่บ้าน	3.36	5.00

ที่มา : จากการศึกษา

ก) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้ บริการจำแนกตามช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

โดยเฉลี่ยแล้วผู้เข้ารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 40 ปีมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์, ราคา และสถานที่มากกว่าผู้ที่อายุมากกว่า 40 ปี ส่วนผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีมีความพึงพอใจในด้านการส่งเสริมการขายมากกว่า โดยเฉพาะในส่วนของบริการพิเศษ อาจเป็นเพราะได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการฟังเข็มมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับบริการฟังเข็มแต่ละช่วงอายุมีความพึงพอใจในแต่ละด้านของผลิตภัณฑ์แตกต่างกัน โดยช่วงอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการมากกว่าด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.58) รองลงมาคือ ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.57) คุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฟังและความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้ (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความสะอาดของเตียงนอน (ค่าเฉลี่ย 4.26) และการจัดลำดับการให้บริการและความเอาใจใส่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.21) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.23)

ส่วนช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในด้านของคุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ฟังและความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการมากกว่าด้านอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 3.81) รองลงมาคือ ประสิทธิภาพของแพทย์ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่าช่วงอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจด้านราคาที่เหมาะสมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.11) ในขณะที่ผู้ที่มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.34)

ในด้านของสถานที่ผู้เข้ารับบริการที่อายุไม่เกิน 40 ปี มีความพอใจในส่วนของสภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายในและความสะดวกในการเดินทางในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ ส่วนของความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.79)

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) อาจเนื่องมาจากความไม่สะดวกในการเดินทาง

ช่วงอายุไม่เกิน 40 ปี มีความพึงพอใจการส่งเสริมการขายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางด้านการโฆษณาทางสื่อต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 2.88) ส่วนในด้านการส่งเสริมการขายและบริการพิเศษมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.60) ตามลำดับ

ช่วงอายุมากกว่า 40 ปีนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยมีความพึงพอใจในด้านการมีบริการพิเศษและการส่งเสริมการขายในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78 และ 3.73) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุของผู้ใช้บริการ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ไม่เกิน 40 ปี	มากกว่า 40 ปี
ด้านผลิตภัณฑ์	4.29	3.48
1.1 คุณภาพและมาตรฐานของเข็มที่ใช้ฝัง	4.37	3.81
1.2 ความชำนาญของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.57	3.81
1.3 ประสบการณ์ของแพทย์ผู้ให้บริการ	4.58	3.77
1.4 การจัดลำดับการให้บริการ	4.21	3.51
1.5 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.16	3.39
1.6 การให้การต้อนรับของผู้ให้บริการ	4.21	3.29
1.7 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.00	3.19
1.8 มีความเอาใจใส่ลูกค้า	4.21	3.00
1.9 ความสะอาดของเตียงนอน	4.26	3.52
1.10 ความสะอาดของอุปกรณ์เครื่องใช้	4.37	3.52
ด้านราคา	4.11	3.34
2.1 อัตราค่าบริการมีความเหมาะสม	4.11	3.34
ด้านสถานที่	3.63	2.94
3.1 มีความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง	3.79	2.97
3.2 สภาพแวดล้อมและการตกแต่งภายใน	3.84	3.06
3.3 ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	3.06	2.80
3.4 ความสะดวกในการเดินทาง	3.84	2.94
ด้านการส่งเสริมการขาย	3.41	3.56
4.1 มีการส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคา	3.75	3.73
4.2 มีการโฆษณาทางสื่อต่างๆ	2.88	3.18
4.3 มีบริการพิเศษ เช่น ให้บริการฝังเข็มที่บ้าน	3.60	3.78

ที่มา : จากการศึกษา