

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือก และปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก โดยศึกษาจากผู้ให้บริการการแพทย์ทางเลือกจากโรงพยาบาลในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ และโรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Herbert Askin and Ramond R. Colton ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 303 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างของแต่ละโรงพยาบาลเป็นสัดส่วนกับจำนวนผู้ป่วยที่รับบริการด้านการแพทย์ทางเลือกในแต่ละโรงพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์และแปลความหมายข้อมูลออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 303 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.32 เป็นเพศชาย ร้อยละ 31.68 มีอายุระหว่าง 46 – 60 ปี ร้อยละ 41.26 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31 – 45 ปี ร้อยละ 25.41 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.40 รองลงมา คือ สถานภาพโสด ร้อยละ 34.98 มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.84 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. หรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.76 ประกอบอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 62.05 รองลงมา คือ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 10.23 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 47.86 รองลงมา คือ น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 41.58

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือกจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 61.06 รองลงมา คือ จากบุคลากรทางการแพทย์ ร้อยละ 48.84 โดยผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ตัวเอง ร้อยละ 62.71 รองลงมา คือ เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 14.85

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 66.67 รองลงมา คือ ต้องการความรู้สุขภาพและผ่อนคลาย ร้อยละ 62.38 โดยเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือก อันดับที่หนึ่ง คือ บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 64.00 อันดับที่สอง คือ บริการได้มาตรฐานหรือได้รับการรับรองจากกระทรวงสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 63.83

ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการการแพทย์ทางเลือกจากสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 70.96 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 46.20 โดยบริการการแพทย์ทางเลือกที่เคยใช้บริการ อันดับที่หนึ่ง คือ นวด มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 131.83 อันดับที่สอง คือ กวดจุด มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ 48.00

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่ในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 30.70 รองลงมา คือ นานๆ ครั้ง ร้อยละ 21.78 โดยจะมาใช้บริการในช่วงเวลา 13.00 – 16.00 น. ร้อยละ 46.87 รองลงมา คือ ในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 ร้อยละ 31.35 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่นิยมมาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 50.17 รองลงมา คือ วันพุธ ร้อยละ 17.49 และหากมีการเปิดให้บริการการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ต้องการให้เปิดในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.00 – 20.00 น. ร้อยละ 39.28 รองลงมา คือ วันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.00 – 16.00 น. ร้อยละ 37.29

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ ครั้งละ 501 – 1,000 บาท และ 1,001 – 1,500 บาท ร้อยละ 2.31 เท่ากัน โดยส่วนใหญ่รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการด้วยตัวเองหรือคู่สมรส ร้อยละ 67.66 รองลงมา คือ สวัสดิการของที่ทำงาน ร้อยละ 21.45

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการหลังจากใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในระดับมาก ร้อยละ 59.41 รองลงมา คือ พอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.59 ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในอนาคตอย่างแน่นอน ร้อยละ 94.06 รองลงมา คือ ไม่น่าใจ ร้อยละ 5.94 และส่วนใหญ่มีความตั้งใจที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอย่างแน่นอน ร้อยละ 94.06 รองลงมา คือ ไม่น่าใจ ร้อยละ 5.94

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า

อายุไม่เกิน 30 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 80.30 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 34.33 ใช้บริการจากสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 35.29 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 77.27 และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 100

อายุ 31 – 45 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 58.44 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 44.27 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 38.24 มาใช้บริการในวันพุธ และวันศุกร์เท่ากัน คือ ร้อยละ 33.77 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 83.12

อายุ 46 – 60 ปี ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 68.00 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 31.91 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 35.59 มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 48.80 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 94.40

อายุ 61 ปีขึ้นไป ได้รับอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง คู่สมรส ญาติพี่น้อง เพื่อนหรือคนรู้จัก และบุคลากรทางการแพทย์เท่ากัน คือ ร้อยละ 20.00 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 50.00 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย และสถานที่ให้บริการของชุมชนเท่ากัน คือ ร้อยละ 33.33 มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 40.00 และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 100

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ พบว่า

อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว ได้รับอิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกจากญาติพี่น้อง ร้อยละ 48.28 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 44.00 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของชุมชน ร้อยละ 34.38 มาใช้บริการในวันพุธ ร้อยละ 48.28 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 75.86

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 66.49 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 35.28 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 34.70 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 52.66 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 96.28

อาชีพพนักงานบริษัทตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 100 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 30.86 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 37.31 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 58.06 และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 100

อาชีพอื่นๆ ได้แก่ รับจ้าง แม่บ้าน นักเรียนหรือนักศึกษา และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 49.09 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 31.25 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 41.18 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 50.91 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 89.09

จากการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน พบว่า

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 69.05 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 32.76 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 36.77 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 52.38 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 94.44

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 57.93 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 36.02 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 35.91 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 51.03 และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 91.03

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 53.85 มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อต้องการความรู้สึกสบายและผ่อนคลาย ร้อยละ 48.15 ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐบาล ร้อยละ 38.24 ส่วนใหญ่มาใช้บริการในวันอังคาร ร้อยละ 53.85 และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 100

รายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง ร้อยละ 63.16 ส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 52.00 ใช้บริการสถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้านนวดแผนไทย ร้อยละ 43.18 มาใช้บริการในวันเสาร์และอาทิตย์ ร้อยละ 36.84 และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 100

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์
ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 61 แสดงระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการการแพทย์ - ทางเลือกในระดับ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด * (เรียงตามลำดับคะแนนของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย)
ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	สำคัญมาก	<ul style="list-style-type: none"> - ความปลอดภัยในการใช้บริการการแพทย์- ทางเลือก - ไม่ใช่สิ่งของเครื่องใช้ปะปนกับผู้ป่วยรายอื่น - เครื่องมือ/เครื่องใช้สะอาด ทันสมัย ผ่านการ ฆ่าเชื้อ - ผลที่ได้รับจากการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก - ชื่อเสียงของโรงพยาบาลในการให้บริการ - ความหลากหลายของบริการการแพทย์ทางเลือก
ด้านการกำหนดราคาบริการ	สำคัญมาก	<ul style="list-style-type: none"> - สามารถเบิกคืนค่ารักษาพยาบาลจากกองทุน ประกันสังคม หรือหน่วยงานที่ตนเอง หรือคน ในครอบครัวทำงานได้ - ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ - การแสดงราคาค่าบริการที่ชัดเจน - ราคาต่ำกว่าการรักษาโดยการแพทย์แผนปัจจุบัน - การให้ส่วนลดในการมารับบริการ
ด้านการจัดจำหน่าย	สำคัญมาก	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการจองรถ - ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ - วันเปิดและปิดบริการ เสาร์ – อาทิตย์ - สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้ที่ทำงาน บ้าน หรือที่พัก - เวลาเปิดและปิดบริการ 8.00 – 16.00 น. - วันเปิดและปิดบริการ จันทร์ – ศุกร์ - เวลาเปิดและปิดบริการ 16.01 – 20.00 น.
ด้านการส่งเสริมการตลาด	สำคัญปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ - ได้รับคำแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการ

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการการแพทย์ - ทางเลือกในระดับ	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด * (เรียงตามลำดับคะแนนของค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย)
ด้านบุคคล	สำคัญมาก	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญเฉพาะทาง - ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อการบริการอย่างสม่ำเสมอ และมีความเต็มใจให้บริการ - ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อผู้รับ-บริการ - ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีบุคลิกภาพดี - ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถตอบคำถาม หรือให้คำแนะนำได้ - ผู้ให้บริการผ่านการศึกษาหรืออบรมด้านการแพทย์ทางเลือกจากสถาบันที่ได้รับการรับรอง - มีจำนวนผู้ให้บริการเพียงพอ
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	สำคัญมาก	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะอาดของสถานที่ และสิ่งของเครื่องใช้ประกอบการให้บริการ - แสดงใบอนุญาตประกอบการให้เห็นในสถานที่บริการ - สถานที่ภายในมีความทันสมัย จัดแบ่งเป็นสัดส่วน บรรยากาศผ่อนคลาย - สถานที่ภายนอกหรือบริเวณโดยรอบร่มรื่น และตกแต่งอย่างสวยงาม
ด้านกระบวนการ	สำคัญมาก	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งเหมาะสม - มีการจัดอันดับ (คิว) ในการรับบริการ - เวลารอคอยในการมารับบริการแต่ละครั้งไม่นาน - มีการให้ความรู้ คำแนะนำก่อนและหลังการรับบริการ

* หมายเหตุ: ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด ทุกปัจจัยมีความสำคัญในระดับมาก

จากตารางที่ 61 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยด้านการกำหนดราคาบริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับสำคัญปานกลาง คือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

จากการศึกษาปัญหาพบว่า ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านเครื่องใช้ เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าขนหนูไม่สะอาด ร้อยละ 62.05 โดยพบปัญหาในระดับน้อย ส่วนปัญหาด้านเครื่องมือที่ใช้สำหรับให้บริการ เช่น เข็ม อุปกรณ์นวด ไม่สะอาด และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เช่น ครีม น้ำมันนวด ไม่มีคุณภาพ พบปัญหาในระดับที่เท่ากัน คือ ร้อยละ 51.82 โดยพบปัญหาในระดับน้อย

ปัญหาด้านการกำหนดราคาบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านไม่มีป้ายหรือเอกสารบอกราคา ร้อยละ 70.30 โดยพบปัญหาในระดับน้อย ปัญหาด้านค่าบริการแพง ร้อยละ 51.49 โดยพบปัญหาในระดับปานกลางและระดับน้อยเท่ากัน และปัญหาด้านการคิดราคาไม่เสมอภาค ร้อยละ 47.85 โดยพบปัญหาในระดับปานกลาง แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 52.15 ไม่พบปัญหา

ปัญหาด้านการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านการเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก ร้อยละ 50.83 โดยพบปัญหาในระดับน้อย และปัญหาด้านสถานที่จอดรถไม่สะดวก ร้อยละ 49.83 โดยพบปัญหาในระดับปานกลาง แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.17 ไม่พบปัญหา

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผิดพลาด ร้อยละ 40.59 โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.41 ไม่พบปัญหา และปัญหาด้านการปฏิบัติไม่ตรงตามที่โฆษณาไว้ ร้อยละ 35.31 โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 64.69 ไม่พบปัญหา

ปัญหาด้านบุคคลที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ร้อยละ 59.41 โดยพบปัญหาในระดับน้อย ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญ ร้อยละ 49.50 โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 50.50 ไม่พบปัญหา ปัญหาด้านผู้ให้บริการแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย ร้อยละ 44.55 โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.45 ไม่พบปัญหา ปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่มีอักษาศัพท์ไม่ตรี ร้อยละ 40.92 โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.08 ไม่พบปัญหา และปัญหาด้านผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 62.71 ไม่พบปัญหา

ปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านบรรยากาศภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการไม่ปลอดภัย ร้อยละ 52.81 โดยพบปัญหาในระดับน้อย และสถานที่ให้บริการไม่สะอาด ร้อยละ 44.88 โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.12 ไม่พบปัญหา

ปัญหาด้านกระบวนการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ คือ ปัญหาด้านระยะเวลารอคอยในการมารับบริการนาน ร้อยละ 67.33 โดยพบปัญหาในระดับน้อย ปัญหาด้านไม่มีการให้ความรู้ หรือคำแนะนำก่อนและหลังการรับบริการ ร้อยละ 56.44 โดยพบปัญหาในระดับน้อย ปัญหาด้านขั้นตอนการให้บริการมีความซับซ้อน โดยพบปัญหาในระดับน้อย แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 55.12 ไม่พบปัญหา และปัญหาด้านไม่มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ โดยพบปัญหาในระดับปานกลาง แต่ส่วนใหญ่ร้อยละ 59.08 ไม่พบปัญหา

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ทางเลือกจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการการแพทย์ทางเลือก ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะด้านผลิตภัณฑ์บริการ

- 1.1 ควรมีการจัดทำโปรแกรมการรักษาที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม
- 1.2 ควรจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยไว้ประกอบการให้บริการ เนื่องจากบางกรณีผู้รับบริการอาจมีอาการป่วยรุนแรงร่วมด้วย การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยประกอบการให้บริการจะช่วยเสริมประสิทธิภาพการรักษาได้ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะด้านการส่งเสริมการตลาด

- 2.1 ควรมีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือกให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันมีการจัดทำเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย
- 2.2 ควรเพิ่มกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ไม่ทราบว่าโรงพยาบาลมีการให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือก และไม่ทราบเกี่ยวกับประโยชน์ของการแพทย์ทางเลือก
- 2.3 ในการไปร่วมงานออกร้าน หรืองานกิจกรรมต่างๆ ไม่ควรให้ผู้ให้บริการที่ยังไม่มีคุณสมบัติและประสบการณ์ทำการรักษาตามคำฟัง โดยไม่มีผู้มีประสบการณ์ควบคุมและแนะนำ เพราะหากเกิดความผิดพลาดในการรักษา จะเป็นอันตรายต่อผู้รับบริการ และเสียภาพพจน์ของโรงพยาบาล

3. ข้อเสนอแนะด้านบุคคล

- 3.1 ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ และความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
- 3.2 ควรจัดบุคลากรไว้ให้บริการอย่างเพียงพอในทุกช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ
- 3.3 ควรจัดแสดงใบรับรองผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขของผู้ให้บริการแต่ละคน ในสถานประกอบการอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ
- 3.4 ควรจัดให้มีบริการนวดผ่อนคลายในระยะเวลาสั้นด้วย เนื่องจากปัจจุบันเน้นให้บริการบำบัดและรักษาผู้ป่วย ในขณะที่บางครั้งต้องการบริการนวดเพื่อผ่อนคลายเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

4. ข้อเสนอแนะด้านหลักฐานทางกายภาพ

- 4.1 ควรปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด ปราศจากมลพิษและสิ่งรบกวน เช่น บุง หรือแมลง
- 4.2 โรงพยาบาลควรพัฒนาสถานที่ให้มีความสวยงาม

5. ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ

- 5.1 ควรกำชับให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานเวลาของการให้บริการตามที่ประกาศหรือโฆษณาไว้

6. ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ

- 6.1 ควรจัดให้มีหน่วยงานส่วนท้องถิ่น เช่น สาธารณสุขจังหวัด หรือหน่วยงานจัดตั้งใหม่ เพื่อทำหน้าที่ดูแล และคุ้มครองผู้บริโภคกรณีได้รับความเสียหาย จากการรับบริการการแพทย์ทางเลือก ไม่ว่าจะรับบริการจากสถานที่ให้บริการของรัฐบาล หรือเอกชน
- 6.2 ควรส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ด้านการแพทย์ทางเลือกอย่างจริงจัง เพื่อเป็นการอนุรักษ์ไม่ให้สูญหาย

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาล ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถอภิปรายผลการศึกษตามทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

จากการศึกษาพบลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผลการศึกษานำไปอภิปรายให้เข้ากับแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 125-151) ได้ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 62 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมที่พบจากการศึกษา
WHO (ใครอยู่ในตลาด)	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.32 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.68 - อายุระหว่าง 46 – 60 ปี ร้อยละ 41.25 - มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 60.40 - การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.83 - อาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 62.05 - รายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 15,000 – 30,000 บาท ร้อยละ 47.85
WHAT (ซื้ออะไร)	- เคยใช้บริการ นวด เป็นอันดับที่หนึ่ง
WHY (ทำไมจึงซื้อ)	- มีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ เพื่อบำบัดรักษาโรค ร้อยละ 66.67
WHO (ใครมีส่วนในการตัดสินใจ)	- ตัดสินใจใช้บริการด้วยตัวเอง ร้อยละ 62.71
WHEN (ซื้อเมื่อใด)	<ul style="list-style-type: none"> - มีความถี่ในการใช้บริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 30.69 - มาใช้บริการช่วงเวลา 13.00 - 16.00 น. ร้อยละ 46.86 - มาใช้บริการในวันศุกร์ ร้อยละ 50.17 - มีความต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 16.00 - 20.00 น. ร้อยละ 39.27

คำถามที่ใช้ค้นหาลักษณะพฤติกรรม	ลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมที่พบจากการศึกษา
WHERE (ชื่อที่ไหน)	- ใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการของเอกชน เช่น คลินิก ร้าน นวดแผนไทย ร้อยละ 70.96
HOW (ชื่ออย่างไร)	<ul style="list-style-type: none"> - ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแพทย์ทางเลือก จาก เพื่อนหรือคนรู้จัก ร้อยละ 61.06 - เกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือก อันดับที่หนึ่ง คือ บุคลากรผู้ให้บริการ - ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้ง ต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 93.40 - รับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วยตัวเอง หรือคู่สมรส ร้อยละ 67.66 - หลังจากใช้บริการ มีความพอใจในระดับมาก ร้อยละ 59.41 - มีความต้องการในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือก ในอนาคตอย่างแน่นอน ร้อยละ 94.06 - มีความตั้งใจในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ ทางเลือกอย่างแน่นอน ร้อยละ 94.06

นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการ “นวด” รองลงมา คือ “กดจุด” ซึ่งสอดคล้องกับรายงานการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ทัศนคติต่อการแพทย์ทางเลือกของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ของนางลักขณ์ สีตะพันธ์ ที่สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการการนวดกดจุด รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการไปใช้บริการเพื่อบำบัดรักษาโรค โดยเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการที่สำคัญมากที่สุด คือ บุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับนางลักขณ์ สีตะพันธ์ ที่สรุปว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์ในการไปใช้บริการเพื่อต้องการผ่อนคลาย และให้เกิดความรู้สึกสบาย โดยเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการที่สำคัญมากที่สุด คือ เป็นสถานที่ซึ่งผู้ที่มีใบประกอบโรคศิลป์แนะนำ อีกทั้งยังไม่สอดคล้องกับรายงานการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการแพทย์ทางเลือกของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร” ของรุ่งทิwa เอื้ออารีและบุญฤทธิ คุชฎี ที่พบว่า เกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือกที่สำคัญมากที่สุด คือ คุณสมบัติของสถานประกอบการและการให้บริการ

นอกจากนี้ จากการศึกษายังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วยตัวเอง โดยได้รับข่าวสารด้านบริการการแพทย์ทางเลือกจากเพื่อนหรือคนรู้จักมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับรายงานการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้บริการและไม่ใช้บริการการนวดไทยในคลินิกการแพทย์แผนไทย อำเภอคอยสะแกckett จังหวัดเชียงใหม่” ของสุดสงวน คำคุณ ที่พบว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและอาสาสมัครสาธารณสุขที่ให้ความรู้เรื่องการนวดไทย โดยได้รับข่าวสารด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมากที่สุด

ข้อค้นพบ

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 62.05 ประกอบอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในวันศุกร์ ระหว่างเวลา 13.00 – 16.00 น. ซึ่งเป็นเวลาราชการ ในขณะที่ไปใช้บริการในวันเสาร์ และอาทิตย์ เพียงร้อยละ 2.31
3. ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป ทั้งหมด (ร้อยละ 100) มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกต่อครั้ง ต่ำกว่า 500 บาท
4. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 94.06 มีความต้องการในการใช้บริการการแพทย์ทางเลือกในอนาคตอย่างแน่นอน
5. ผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 94.06 มีความตั้งใจในการแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกอย่างแน่นอน
6. ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการแพทย์ทางเลือกด้านการส่งเสริมการตลาด ในระดับสำคัญปานกลางเท่านั้น ในขณะที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านการกำหนดราคาบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านบุคคล ด้านหลักฐานทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ในระดับสำคัญมาก

ข้อเสนอแนะ

โรงพยาบาลและองค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่โรงพยาบาล ซึ่งให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือก ควรให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยในการให้บริการ การแพทย์ทางเลือก และการไม่ใช้สิ่งของเครื่องใช้ปะปนกับผู้รับบริการรายอื่น เช่น ผ้าขนหนู หรือ ชุดที่ยังไม่ได้ทำความสะอาด ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ประกอบกับควรมีการจัดทำโปรแกรมการรักษาที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการมีการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสมทั้งก่อนและหลังการรักษา และจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยไว้ประกอบการให้บริการ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เนื่องจากบางกรณีผู้รับบริการอาจมีอาการป่วยรุนแรงร่วมด้วย การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยประกอบการให้บริการจะช่วยเสริมประสิทธิภาพการรักษาได้ดีขึ้น

ทั้งนี้ บริการการแพทย์ทางเลือกที่ควรเปิดให้บริการ คือ นวด กดจุด การอบสมุนไพร และ ผิงเซ็ม ซึ่งเป็นบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุด 4 อันดับแรก และควรดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านผลิตภัณฑ์บริการที่พบ ได้แก่ ปัญหาเครื่องมือที่ใช้สำหรับให้บริการ เช่น เข็ม อุปกรณ์นวด ไม่สะอาด ปัญหาเครื่องใช้ เช่น ผ้าปูเตียง ผ้าขนหนู ไม่สะอาด และปัญหาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ เช่น ครีม น้ำมันนวด ไม่มีคุณภาพ แม้จะพบปัญหาในระดับน้อย โดยผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญต่อการรักษาความสะอาดของเครื่องมือและเครื่องใช้ประกอบการให้บริการ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสรรหาผลิตภัณฑ์ที่ใช้ประกอบการให้บริการ เช่น ครีม หรือ น้ำมันนวด ที่มีการรับรองมาตรฐานการผลิต หรือเป็นผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ เป็นต้น

2. ด้านการกำหนดราคาบริการ ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสามารถเบิกคืนค่ารักษาพยาบาลจากกองทุนประกันสังคม หรือหน่วยงานที่ผู้รับบริการ หรือคนในครอบครัว ทำงานได้ และการกำหนดราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก

ทั้งนี้ ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการกำหนดราคาบริการที่พบ ได้แก่ ปัญหาไม่มีป้าย หรือเอกสารบอกราคา ซึ่งแม้จะพบปัญหาในระดับน้อย แต่พบปัญหาถึงร้อยละ 70.30 โดยควรจัดทำเป็นเอกสาร หรือมีการแสดงราคาบริการให้เห็นอย่างชัดเจนในสถานที่ให้บริการ และปัญหาค่าบริการแพง โดยผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาอยู่ในระดับน้อยและระดับปานกลางเท่ากัน จึงควรกำหนดราคาบริการให้สอดคล้องกับระดับราคาของผู้รับบริการยินยอมจ่าย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อครั้งไม่เกิน 500 บาท

3. **ด้านการจัดจำหน่าย** ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสะดวกในการจองรถ และความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ซึ่งผู้ป่วยให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกไปใช้บริการในวันศุกร์ จึงควรให้ความสำคัญต่อการจัดกลยุทธ์รองรับการให้บริการในวันดังกล่าวด้วย เช่น จัดพื้นที่จอดรถให้สำหรับผู้มาใช้บริการการแพทย์ทางเลือกโดยเฉพาะ

ทั้งนี้ ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการจัดจำหน่ายที่พบ ได้แก่ การเดินทางไปใช้บริการไม่สะดวก และสถานที่จอดรถไม่สะดวก เช่น การจัดกิจกรรมให้บริการนอกสถานที่ หรือให้บริการตามบ้าน เป็นต้น

4. **ด้านการส่งเสริมการตลาด** ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ และคุณภาพในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและบอกกล่าวปากต่อปาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อคำแนะนำของผู้ที่เคยมาใช้บริการในระดับสำคัญมาก นอกจากนั้น ควรมีการเพิ่มกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ประกอบอาชีพรับราชการ หรือพนักงานองค์กรของรัฐ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่สามารถเบิกค่าน้ำรักษาพยาบาลได้

ทั้งนี้ ควรจัดทำเอกสารและจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เนื่องจากยังมีประชาชนอีกจำนวนมากที่ยังไม่ทราบว่าโรงพยาบาลมีการให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือก และยังไม่รู้ถึงประโยชน์ของการแพทย์ทางเลือก โดยหากมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ ควรให้ความสำคัญต่อการคัดเลือกบุคลากรผู้ให้บริการ เนื่องจากหากผู้ให้บริการไม่มีความชำนาญเพียงพอ อาจทำให้ผู้รับบริการได้รับบาดเจ็บจากการรักษา ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลโดยตรง รวมถึงควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด ให้ผู้รับบริการเลือกที่จะไปใช้บริการในวันและเวลาอื่นซึ่งมีผู้มาใช้บริการน้อย เช่น วันพฤหัสบดี วันเสาร์และวันอาทิตย์ เช่น กำหนดราคาค่าบริการถูกกว่าค่าบริการในวันอื่นๆ เป็นต้น

5. **ด้านบุคคล** ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญและชำนาญเฉพาะทางของผู้ให้บริการ และการเอาใจใส่ต่อการบริการและความเต็มใจให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก รวมทั้งยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นเกณฑ์อันดับหนึ่ง ในการตัดสินใจเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือกด้วย โดยควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถเพิ่มขึ้น และจัดแสดงใบรับรองการผ่านมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของผู้ให้บริการแต่ละคนในสถานประกอบการอย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการด้วย

ควรจัดหามูลค่าการผู้มีความชำนาญในการให้บริการ นวด กดจุด การอบสมุนไพร และ ฟังเข็ม อยู่ประจำสถานที่ให้บริการด้วย เนื่องจากเป็นบริการการแพทย์ทางเลือกที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด 4 อันดับแรก และควรดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านบุคคลที่พบ ได้แก่ ปัญหาผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ด้วยการจัดบุคลากรให้เพียงพอในวันและเวลาที่มีผู้ไปใช้บริการมาก เช่น ในวันสุรระหว่างเวลา 13.00 – 16.00 น.

ทั้งนี้ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญอันดับหนึ่ง คือ ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบกับเกณฑ์ในการเลือกสถานที่ให้บริการการแพทย์ทางเลือก อันดับหนึ่ง คือ บุคลากรผู้ให้บริการด้วย ดังนั้น โรงพยาบาลหรือสถานที่ให้บริการด้านการแพทย์ทางเลือกจึงควรเน้นกลยุทธ์การแข่งขันด้านบุคลากร ด้วยการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันด้านบุคลากร เช่น พัฒนามูลค่าการผู้มีความเชี่ยวชาญ และความชำนาญที่แตกต่างหรือดีกว่า โรงพยาบาลหรือสถานประกอบการอื่นๆ เป็นต้น

6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านความสะอาดของสถานที่ และสิ่งของเครื่องใช้ประกอบการให้บริการ และการแสดงใบอนุญาตประกอบการให้เห็นในสถานที่บริการ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก

ทั้งนี้ ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพที่พบ ได้แก่ ปัญหาบรรยากาศภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการไม่ปลอดโปร่ง ด้วยการปรับปรุงการตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอกและภายใน ให้อากาศถ่ายเทสะดวก ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย และประทับใจจากการมารับบริการ

7. ด้านกระบวนการ ควรให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งที่เหมาะสม และการจัดอันดับ (คิว) ในการรับบริการ ซึ่งผู้ช่วยให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก โดยควรกำหนดให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตามมาตรฐานเวลาของการให้บริการตามที่ประกาศหรือโฆษณาไว้ และกำหนดรูปแบบของการจัดอันดับให้เป็นมาตรฐานและเป็นธรรม

ทั้งนี้ ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านกระบวนการที่พบ ได้แก่ ปัญหาระยะเวลาารอคอยในการมารับบริการนาน ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเกิดจากปัญหาผู้ให้บริการไม่เพียงพอ ในวันและเวลาที่มีผู้มาใช้บริการมาก ทั้งนี้ สามารถแก้ไขปัญหาร่วมกับการจัดการกลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคคล ตามที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น และปัญหาไม่มีการให้ความรู้ หรือคำแนะนำก่อนและหลังการรับบริการ ซึ่งควรกำหนดให้มีการให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการทั้งก่อนและหลังการรับบริการ เพื่อให้การรักษาได้ผลดียิ่งขึ้น และยังเป็นการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วย