

ปัจจัยส่วนประสมของตลาดที่มีผลต่อการมารับบริการแพทย์แผนไทย
โรงพยาบาลหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
SERVICES MARKETING FACTORS ON THAI TRADITIONAL MEDICINE SERVICE
NONGHAN HOSPITAL, UDONTHANI PROVINCE

ชลิดา ศรีสุนทร¹
รักพงษ์ เพชรคำ²

บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 315 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ โดยแสดงเป็นจำนวน ค่าร้อยละ การแจกแจงในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมและเหตุผลที่เลือกใช้บริการงานแพทย์แผนไทย คือบริการดี รู้จักงานแพทย์แผนไทยจากการได้รับคำแนะนำ มารับบริการสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ในเวลาทำการ (วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30-16.30 น.) และระยะเวลาารอคอยการรับบริการ 10- 20 นาที โดยระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมของตลาดของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ผู้มารับบริการพึงพอใจต่อด้านประสิทธิภาพและคุณภาพบริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการบริการ ด้านกายภาพและการนำเสนอมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านช่องทางของการจำหน่ายมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: การแพทย์แผนไทย ปัจจัยส่วนประสมของตลาด

Abstract

The present independent study was conducted to examine the customer's behavior and satisfaction toward Thai Traditional Medicine and to developed guideline to improve services of Thai traditional Medicine at Nonghan Hospital, Udonthani Province. Data collected 315 participants using questionnaires was analyzed by descriptive statistics, including frequency, percentage, mean and standard deviation. The finding indicated that good service had impact of the respondent's behavior and reason for using Thai Traditional Medicine at Nonghan Hospital, Udonthani Province. Moreover, the participants showed that they knew Thai Traditional Medicine at Nonghan Hospital from suggestions. They came once a week within office hours: Monday – Friday 08.30a.m. -16.30 p.m. and lead time is 10-20 minutes. The level of customer's satisfaction toward overall of marketing mix is in good. The customers preferred the services for various ranking as follows: Overall Marketing mix as good; Productivity and Quality, People, Process, and Physical Evidence as very good. Price, Product & Service and Place as good and Promotion as fair.

Keywords: Thai traditional Medicine, Marketing mix

¹ นักศึกษาปริญญาโท วิทยาลัยบัณฑิตศึกษารจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จ.ขอนแก่น 40000
E-mail:beaucoup_npense@hotmail.com

² ผศ.ดร. ภาควิชาประมง คณะเกษตรศาสตร์ผู้อำนวยการสำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุข (Ministry of Public Health) มีหน้าที่เกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน การควบคุม และรักษาโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้วางกรอบการทำงานเพื่อให้บรรลุนโยบายที่มอบไว้ กำหนด 8 ข้อ หนึ่งในนั้น คือ เน้นภูมิปัญญาไทย การแพทย์แผนไทยและการพัฒนาสุขภาพของประชาชน

การแพทย์แผนไทย เป็นความรู้ในการรักษาสุขภาพของคนไทยมานาน ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ [1] กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีนโยบายฟื้นฟูการแพทย์แผนไทยโดยนำมาผสมผสานกับการแพทย์แผนปัจจุบันในระบบการรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถสร้างเสริมสุขภาพด้วยตนเอง ภายใต้ระบบสุขภาพ องค์กรวม มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและเป็นธรรม ทำให้มีทางเลือกในการรักษาโรคเบื้องต้น และบุคลากรสาธารณสุข ส่วนใหญ่ก็เห็นว่าการแพทย์แผนไทยมีประโยชน์ สามารถรองรับและแบ่งเบาภาระการบริการสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก [2] ก่อตั้งในกระทรวงสาธารณสุขเมื่อปี พ.ศ. 2545 ดังปรากฏตามกฎกระทรวงฯ มีบทบาทและภารกิจ ดังนี้ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครอง ส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย รวบรวม อนุรักษ์ คุ้มครอง ส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้านไทยและสมุนไพร เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี มีเป้าหมายในการพัฒนางานในอีก 10 ปีข้างหน้าโดยการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ท้าทายว่า “นำการแพทย์แผนไทย ให้เป็นแพทย์ทางเลือกของชาติไทย” และมีรูปธรรมที่ชัดเจนในการสื่อสารนโยบายดังกล่าวโดยมีสโลแกนที่ง่ายต่อการจดจำ “เจ็บป่วยควราไ้ใช้ยาไทยก่อนไปหาหมอ” โดยตีไว้ที่กล่องยาสามัญประจำบ้าน (MedicineBox) และแจกจ่ายให้กับบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สื่อมวลชน รวมถึงจำหน่ายให้กับประชาชนเพื่อสร้างการรับรู้การดูแลสุขภาพด้วยยาสมุนไพร โดยมีนโยบายการขับเคลื่อนงานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1.ด้านการพัฒนาระบบบริการการแพทย์แผนไทยให้ได้มาตรฐานสู่ระบบบริการคือ ร้อยละผู้ป่วยนอกได้รับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐานเป้าหมายร้อยละ 18 2. ด้านการเสริมสร้างศักยภาพให้ไทยเป็นแหล่งผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์สมุนไพรคือ ร้อยละของมูลค่าการใช้ยาสมุนไพรในระบบบริการสาธารณสุข เป้าหมายเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 ต่อปี 3. ด้านการเป็นศูนย์กลางการศึกษาและวิจัยการแพทย์แผนไทยคือ มีแผนพัฒนาด้านบุคลากร มีความเป็นเลิศด้านการวิจัย 4. ด้านการเตรียมการสู่ประชาคมอาเซียนคือ บุคลากรที่ผ่านการอบรมและให้บริการกับกลุ่มประเทศในอาเซียน มีศูนย์กลางการประสานงานด้านการแพทย์ดั้งเดิมและการวิจัยของ World Health Organization (WHO) มีศูนย์วิจัยแห่งเอเชีย มีระบบข้อมูลดิจิทัลภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์แผนไทยของประเทศ และ 5.ด้านการจัดการ คือ มีแผนยุทธศาสตร์ชาติศวรรษ จะเห็นได้ว่า กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ มีกลไกการบังคับส่งผลก่อให้เกิดการใช้กฎหมายที่มีประสิทธิภาพ มีฐานข้อมูลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกและการจัดการความรู้ที่ดี

งานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองหาน เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งให้บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ฟื้นฟูสุขภาพดังนี้ การตรวจวินิจฉัยด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย การนวดรักษา การประคบสมุนไพร การอบสมุนไพร การจ่ายยาสมุนไพร การดูแลมารดาหลังคลอด การให้คำแนะนำและการปฏิบัติตน การสอนสาธิตด้านการแพทย์แผนไทย เป็นต้น จากผลการปฏิบัติงาน พบว่า จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ยังไม่สามารถบรรลุตัวชี้วัดของกรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกคือ ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่ได้รับบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกที่ได้มาตรฐานร้อยละ 18

ดังนั้น ผู้ศึกษาในฐานะแพทย์แผนไทยผู้ปฏิบัติงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน จึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนประสมของตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน อำเภอนองหาน จังหวัดอุดรธานี โดยศึกษาพฤติกรรมต่อการมาใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมของตลาด เพื่อที่จะได้ทราบและใช้ข้อมูลแนวทางในการพัฒนาบริการแพทย์แผนไทย ภายใต้ข้อจำกัดในด้านจำนวนบุคลากรของงานแพทย์แผนไทย และความเจริญก้าวหน้าของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน

วิธีดำเนินงาน

เก็บรวบรวมข้อมูลใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience) โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้รับบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองหาน ระหว่าง เดือนกุมภาพันธ์ – เมษายน มีจำนวน 1,409 คน (งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลหนองหาน, 2559) ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่จำกัดเพศ สถานภาพการศึกษา และอาชีพกลุ่มตัวอย่าง

ใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (ฮานินท์ ศิลป์จารุ) [3] คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เกิดขึ้นได้เท่ากับ 0.05

แทนค่าสูตร ได้ n = 311.55

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 315 คน (เพื่อความสะดวกและความแม่นยำ)

เครื่องมือที่ใช้วิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้น โดยรวบรวมข้อมูลที่สำคัญมา เพื่อนำมากำหนดกรอบความคิดในการศึกษา ตั้งตัวแปรและคำถามในการให้คำตอบของการตอบ โดยโครงสร้างแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบหรือสองคำตอบ (Multiple choice Question and Dichotomous Question) และคำถามปลายเปิดจะเปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามระบุคำตอบและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ซึ่งเป็นการให้คำแนะนำต่างๆ และใช้การสังเกต (Observe) ของผู้ศึกษา โดยสังเกตจากพฤติกรรมผู้มารับบริการในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2559

การออกแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล เป็นต้น

ส่วนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลหนองหาน

อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองหานต่อส่วนประสมของตลาดแต่ละด้าน ดังนี้ 1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) 2. ด้านราคา (Price) 3. ด้านช่องทางของการจำหน่าย (Place) 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotions) 5. ด้านบุคคล(People) 6. ด้านกระบวนการ (Process) 7. ด้านกายภาพและการนำเสนอ (Physical Evidence/Environment and Presentation) 8. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ (Productivity and Quality of Service) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

โดยใช้การถาม เป็นแบบมาตราส่วนของการประมาณค่า (Rating Scale) ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนแบบสอบถาม แบ่งระดับเพื่อวัดความพึงพอใจของแต่ละปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาของผู้มารับบริการ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น จากสูตรความกว้างของ บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ [4] ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} & \qquad \qquad \qquad \text{จำนวนชั้น} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} & = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ & = \frac{5 - 1}{5} \\ & = 0.8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย เป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด (Open-ended response Question)

สถิติที่ใช้ เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม จึงนำมาประมวลผลโดยการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ได้แก่ ร้อยละ (Percentage)

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถามผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 66 และเพศชาย จำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 34 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 มีอาชีพรับราชการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีรายได้มีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีสิทธิการรักษาข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8

ด้านพฤติกรรมการใช้บริการงานแพทย์แผนไทยเหตุผลที่เลือกใช้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองหานส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเนื่องจาก บริการดีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 รู้จักงานแพทย์แผนไทยจากการได้รับคำแนะนำ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 ใช้บริการแพทย์แผนไทยโดยเฉลี่ยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 มารับบริการแพทย์แผนไทยในเวลาทำการ(วันจันทร์-ศุกร์เวลา 08.30-16.30 น.) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รอคอยการรับการรักษา 10-20 นาทีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 47.3 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนประสมของตลาดของผู้มารับบริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมของตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 โดยปัจจัยที่มีพึงพอใจมากที่สุด คือ มีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการนวด อบ ประคบ จ่ายยาสมุนไพร มีค่าเฉลี่ย 4.41 ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.23 ด้านช่องทางของการจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.98 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทำเลที่ตั้ง เข้าถึงง่าย ค่าเฉลี่ย 4.31 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.32 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือการประชาสัมพันธ์ เช่น แผ่นป้าย แผ่นพับ มีค่าเฉลี่ย 3.46 ด้านบุคคลมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.38 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีการติดสินบน หรือเรียกรับเงิน มีค่าเฉลี่ย 4.62 ด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.25 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว มีค่าเฉลี่ย 4.49 ด้านกายภาพและการนำเสนอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือความปลอดภัยและการได้มาตรฐานของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.48 ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.41 โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจ/ความประทับใจของบริการการแพทย์แผนไทยที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.51

ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีผลการรักษาหลังจากได้รับบริการแพทย์แผนไทยดีขึ้นจำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 และไม่มีการเปลี่ยนแปลง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 โดยจะกลับมารับการรักษาอีก จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 และไม่แน่ใจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 และจะแนะนำผู้อื่นมารับบริการ จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 และไม่แน่ใจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

สรุป

พฤติกรรมผู้มารับบริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองหานเหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ มีบริการที่ดี และความน่าเชื่อถือของแพทย์แผนไทยเป็นสิ่งสำคัญต่องานด้านการบริการ

ความพึงพอใจต่อส่วนประสมของตลาดงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลหนองหาน มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย คือ การนวด อบ ประคบ และจ่ายยาสมุนไพรซึ่งเป็นบริการหลักของการแพทย์แผนไทย และเห็นผลอย่างต่อเนื่องและชัดเจน แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาและบุคลากร ดังนั้น ควรมีการเพิ่มรูปแบบการบริการอื่นๆ เช่น ให้สอนการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และใช้สมาธิบำบัดในการบรรเทาอาการ
2. ด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดด้านการแจ้งราคาค่าบริการที่ชัดเจน และค่าบริการมีความเหมาะสมต่อสิทธิการรักษาที่ผู้มารับบริการได้รับ
3. ด้านช่องทางของการจำหน่าย มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ท่าเลที่ตั้งเข้าถึงง่าย
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ควรมีการส่งเสริมการตลาดกับประชาชน คือ มีการบอกต่อในผู้รับบริการรายเก่าและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการเข้าถึงที่ง่าย เป็นการลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และพัฒนางานแพทย์แผนไทย
5. ด้านบุคลากร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความซื่อสัตย์เป็นธรรมในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีการติดสินบนหรือเรียกรับเงิน และความไม่เลือกปฏิบัติในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พนักงานควรมีกริยามารยาทเรียบร้อยและเต็มใจให้บริการ ดังนั้นควรมีการรักษาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานนี้ไว้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
6. ด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว และพึงพอใจในวันและเวลาให้บริการรองลงมา โดยเสนอแนะให้เปิดบริการในวันอาทิตย์เพิ่มเติม เพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนผู้มารับบริการ แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นโอกาสพัฒนาต่อไป
7. ด้านกายภาพและการนำเสนอ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความปลอดภัยและการได้มาตรฐานของสถานที่ บรรยากาศและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
8. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านความพึงพอใจในคุณภาพการบริการที่ได้รับ และความรู้ความสามารถของผู้ตรวจวินิจฉัย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้โดยตรง แพทย์แผนไทยจึงควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาต่อไป

แนวทางการพัฒนา

1. ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ควรมีผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่หลากหลายขึ้น เช่น ยาหม่อง พิมเสนน้ำ เป็นต้น และควรมีการนวดแบบสปาเพื่อความผ่อนคลาย มียาสมุนไพรสำหรับผู้มารับบริการเฉพาะรายเพื่อให้เกิดความแตกต่าง ควรจัดกิจกรรมระหว่างการรอรับบริการให้ได้มีส่วนร่วม เช่น กิจกรรมโยคะ กิจกรรมสมาธิบำบัดแบบ SKT เพื่อให้เกิดความประทับใจ
2. ด้านราคา สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ควรได้รับยาฟรี โดยไม่ต้องเสียเงิน 30 บาท
3. ด้านช่องทางของการจำหน่าย ควรเพิ่มที่นั่งระหว่างรอรับบริการ เพิ่มป้ายข้อความตามจุดทางเดิน

เพื่อการเข้าถึงบริการที่ง่าย

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานแพทย์แผนไทยที่จุดบริการตามแผนกต่างๆ เช่น ติ๊กผู้ป่วยนอก คลินิกพิเศษเบาหวาน-ความดัน เป็นต้น และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น เฟซบุ๊ก
5. ด้านบุคคล เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจในการให้บริการ เป็นกันเอง ไม่เลือกปฏิบัติ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาต่อไป และควรมีเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยจำนวนมากขึ้น
6. ด้านกระบวนการบริการ ขั้นตอนการมารับบริการในครั้งแรกมีความซับซ้อน และควรเพิ่มการบริการในวันอาทิตย์
7. ด้านกายภาพและการนำเสนอ สถานที่สะอาด ควรมีเพลงบรรเลง และโอโรมาบำบัด
8. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการบริการ แพทย์แผนไทยควรมีการติดตามอาการอย่างต่อเนื่องเพื่อความปลอดภัยของผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการควรหมั่นเสริมสร้างความรู้ความสามารถอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลสรุปที่ได้ไปสร้างกลยุทธ์เพื่อพัฒนางานแพทย์แผนไทยในโอกาสต่อไป
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มผู้ที่ยังไม่เคยได้รับการงานแพทย์แผนไทย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและนำไปปรับใช้ต่อไป
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลในพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเปรียบเทียบและพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งจังหวัด

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2556). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9**. ค้นเมื่อ 27 เมษายน 2559, จาก https://www.m-society.go.th/ewt_news.php?nid=2241
- [2] กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก.(2558). **นโยบายกรม**. ค้นเมื่อ 9 เมษายน 2559, จาก http://www.dtam.moph.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=111
- [3] ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). **การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วย SPSS และ AMOS**. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ตี.
- [4] บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2547). **สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักท์