

คุณภาพบริการความไว้วางใจและทัศนคติต่อการใช้องค์ประกอบความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาล
ในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
Service Quality Trust and Attitude Towards Using Affect Intention to Use Medical
Services in Thai Traditional Medicine Clinics of Working-age People in
Bangkok Metropolitan Region

รุจรินทร์ ยั่งยืน
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Rujarin Yungyun
E-mail: 6614131009@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการความไว้วางใจและทัศนคติต่อการใช้องค์ประกอบความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ปัจจัยที่สำคัญได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการความไว้วางใจและทัศนคติต่อการใช้ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 31 - 40 ปี อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท คุณภาพบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.21$) ความไว้วางใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) ทัศนคติต่อการใช้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความรู้สึกรู้สึกและอารมณ์ ($\bar{X} = 3.96$) และความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลให้ความตั้งใจใช้บริการโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) คุณภาพบริการ ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนั้น ทักษะติดต่อการใช้บริการ ด้านพฤติกรรม ความรู้สึกและอารมณ์ ด้านความรู้และความเข้าใจ และความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
คำสำคัญ : ความตั้งใจใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study is to examine the service quality, trust and attitude towards using affect intention to use medical services in Thai traditional medicine clinics of working-age people in Bangkok Metropolitan Region, factors include demographic factors, service quality, trust and attitude towards using. The 400 sample were drawn from working-age people in Bangkok Metropolitan Region, Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most working-age people in Bangkok Metropolitan Region, of the respondents were female, aged 31-40 years, occupation civil servant or state enterprise employee, received Bachelor's Degree, and received monthly income over 30,000 baht. Service quality was at high level ($\bar{X}$ = 4.09). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were reliabilities ($\bar{X}$ = 4.21). Trust was at high level ($\bar{X}$ = 4.08). Attitude toward using were at high level ($\bar{X}$ = 3.89). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were behavioral ($\bar{X}$ = 4.21). The intention to use medical services in Thai traditional medicine clinics of working-age people in Bangkok Metropolitan Region was rated at a high level ($\bar{X}$ = 3.96).

The results of hypothesis test show that (1) the working-age people in Bangkok Metropolitan Region with different age and education had different overall intention to use medical services in Thai traditional medicine clinics at statistical significance of 0.05 levels. (2) Service quality; tangibles, responsiveness, assurance, in addition, attitude toward using; behavioral, affective, cognitive, including trust had effect the intention to use medical services in Thai traditional medicine clinics of working-age people in Bangkok Metropolitan Region at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Intention to Use Services

บทนำ

สถานการณ์โลกปัจจุบันประเทศที่พัฒนาแล้วต่างมีรากฐานการพัฒนาประเทศให้ขับเคลื่อนไปได้อย่างราบรื่น มีศักยภาพสามารถเติบโต และก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง โดยการเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์เพื่อพัฒนากำลังคน ให้มีรากฐานที่มั่นคง แข็งแรงเป็นปึกแผ่น มีสุขภาวะทางกาย ใจ สติปัญญาที่มีประสิทธิภาพ และเพียบพร้อมด้วยศักยภาพโดยเริ่มจากสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้คนหันมาออกกำลังกาย และดูแลสุขภาพตัวเองรวมถึงจัดให้มีการดูแลรักษาพยาบาลที่ดีด้วยการพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่ทันสมัยสนับสนุนการสร้างสุขภาวะที่ดี สำหรับประเทศไทย ก็เช่นเดียวกันถือเป็นสิ่งที่ต้องจัดทำอย่างเร่งด่วน โดยได้กำหนดแผนแม่บทสร้างสุขภาวะที่ดีเพื่อพัฒนาประเทศ และจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เริ่มต้นเมื่อปลายปี พ.ศ.2563 ในประเทศไทยยังเป็นตัวผลักดันให้เกิดการจัดการดูแลรักษาพยาบาลที่ดีมีมาตรฐานเพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนจากโรคอุบัติใหม่ที่จะผลกระทบอย่างรุนแรงเป็นวงกว้าง (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้มีการนำ “ฟ้าทะลายโจร” ซึ่งเป็นยาสมุนไพรนำมาใช้เป็นยาในการดูแลรักษาผู้ป่วยโควิด-19 ที่มีอาการเล็กน้อยในช่วงของการแพร่ระบาดใหญ่ที่ผ่านมา จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น พบว่า ฟ้าทะลายโจรมีส่วนช่วยลดโอกาสการดำเนินโรคไปเป็นปอดอักเสบได้ (คณะกรรมการกำกับดูแลรักษาโควิด-19, 2564) จึงเปรียบเสมือนการจุดประกายให้คนไทยรวมถึงนานาประเทศหันมาสนใจ “ยาสมุนไพรไทย” มากขึ้น รวมถึงตำรับยาแผนไทยอีกหลายตำรับ และการรักษาโรคอื่น ๆ ด้วยการแพทย์แผนไทยที่โรคบางชนิดไม่สามารถรักษาให้หายได้ด้วยแพทย์แผนปัจจุบันแต่เป็นเพียงการบรรเทาตามอาการหรือประคับประคองเท่านั้น โดยที่การการทางการแพทย์แผนปัจจุบันมีมาตรฐานในด้านต่าง ๆ เช่น การตรวจวินิจฉัย การรักษา บำบัด การส่งตรวจ หัตถการ การจ่ายยา ฯลฯ ถือเป็นดุลพินิจของผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ซึ่งผู้ป่วยโดยทั่วไปมีความคาดหวังจากการรักษาต้องให้หายขาด (วิสูตร พงศรีโพธิ์ และ คณะ, 2549) โดยปัจจุบันสังคมของคนวัยทำงานจะใช้เวลาในการทำงาน 1 ใน 3 ของวันหรือประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนใหญ่จะทุ่มเททำงานอย่างหนัก ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจากการทำงานทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ โดยเฉพาะงานที่จำเป็นต้องนั่งหรือยืนหรือใช้แรงงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน อาการที่พบโดยส่วนใหญ่ ได้แก่ อาการปวดศีรษะไมเกรน (Migraine) อาการปวดเมื่อยเรื้อรังในส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น บริเวณคอ บ่า ไหล่ แขน และข้อมือ หรือในทางการแพทย์ใช้ชื่อว่า “ออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome)” ซึ่งการรักษาในปัจจุบันมีด้วยกันหลากหลายวิธีรวมถึงการรักษาด้วยศาสตร์แพทย์ทางเลือก เช่น การรักษาด้วยการนวดแผนไทยของแพทย์แผนไทย เป็นต้น (โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์, ออฟฟิศซินโดรม, 2568) ซึ่งจะเห็นได้ว่าการแพทย์แผนไทยได้เข้ามามีบทบาทในระบบสาธารณสุขมากขึ้นโดยกระทรวงสาธารณสุขกำหนดให้มีการส่งเสริมการให้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในสถานบริการทุกระดับ ส่งผลให้มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐและเอกชนเพิ่มมากขึ้น ทำให้สถานบริการสาธารณสุขที่มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยต้องคำนึงถึงการให้บริการที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของประชาชนและผู้รับบริการรักษาพยาบาล (การพัฒนากฎมัญญาไทยสุขภาพวิถีไท, 2561)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่องคุณภาพบริการความไว้วางใจและทัศนคติต่อการใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพบริการ ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการให้บริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 400 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการคำนวณของ Yamane (1973) ที่ให้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับร้อยละ 5 ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

3.1 ตัวแปรอิสระ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน คุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการ ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและอารมณ์ และด้านพฤติกรรม

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพบริการมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 ทัศนคติต่อการใชมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพบริการ ความไว้วางใจ ทัศนคติต่อการใช้บริการ
2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่คลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการปรับปรุงบริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ตลอดจนการจัดกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพบริการความไว้วางใจและทัศนคติต่อการใชส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ

การตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงานและสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้แต่มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการแสดงอยู่ ซึ่งหากมองถึงความตั้งใจอย่างเดียวจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) ช่วงระยะเวลา ระหว่างช่วงเวลาที่ทำกรวัดพฤติกรรม และสังเกตพฤติกรรม หากเว้นระยะเวลานานขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม และการแสดงพฤติกรรมอาจลดลงได้ (2) การได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ อาจทำให้บุคคลเปลี่ยนความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมได้ (3) ขั้นตอนของพฤติกรรม หากพฤติกรรมมีขั้นตอนที่ซับซ้อนมาก ๆ บุคคลอาจจะมีการเปลี่ยนความตั้งใจที่จะล้มเลิกพฤติกรรมได้ (4) ความสามารถของบุคคล ความตั้งใจเป็นเพียงตัวตัดสินว่าจะกระทำพฤติกรรม แต่หากบุคคลขาดความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมย่อมเป็นไปได้ที่จะเกิดพฤติกรรมขึ้น (5) ความจำบ่อยครั้งที่พบว่าบุคคลจำไม่ได้ว่าตั้งใจจะทำอะไรเป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ (6) อุปนิสัยของบุคคลหากการกระทำที่ตั้งใจขัดกับอุปนิสัยเดิมพฤติกรรมใหม่จะไม่เกิดขึ้น (Ajzen & Fishbein (1975) โดยที่ความตั้งใจเกิดจาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ทัศนคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) เป็นความเชื่อว่าการกระทำแสดงออกมาอย่างแน่นอน และต้องมีการประเมินสิ่งที่แสดงออกมา (2) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

(Subjective Norm) ในตัวแบบแรกของการศึกษาความเชื่อต่อพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำ มีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น (Hale et al., 2002; Ajzen, 1985)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (2) ไม่สามารถจับต้องได้ (3) ความไม่คงเส้นคงวา และ (4) จะเก็บไว้ไม่ได้หากไม่มีผู้มาใช้บริการ (Kotler, 1997) โดยที่การบริการที่มีคุณภาพมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจที่อยู่ในระดับการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และเศรษฐกิจโลก ดังนั้น บริษัทหรือองค์กรที่อยู่ในธุรกิจบริการจึงต้องพยายามกำหนดคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุดเพื่อการดำรงอยู่รอดในธุรกิจ (Ghobadian et al., 1994) จึงต้องอาศัยเครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่าตัวแบบ “SERVQUAL” สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) (3) การตอบสนองต่อผู้บริการ (responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (assurance) และ (5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (empathy) (Parasuraman et al., 1988)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจ คือ ความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐานที่จะติดต่อสื่อสารในด้านการบริการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจ อีกทั้งยังเป็นทฤษฎีที่ทำให้เกิดความจงรักภักดี ทฤษฎีความสัมพันธ์อันใกล้ชิดที่องค์กรต้องเรียนรู้และจำเป็นต้องมีเพื่อสร้างความคุ้นเคย ประกอบด้วย 5C ได้แก่ (1) ด้านการสื่อสาร (Communication) (2) ด้านความดูแลเอาใจใส่และการให้ (Caring and Giving) (3) ด้านการให้สัญญาใจกับลูกค้า (Commitment) (4) ด้านการให้ความสะดวกสบาย (Comfort) (5) ด้านการแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution) ทั้งนี้ ความไว้วางใจ (Trust) เป็นหัวใจหลักของกลยุทธ์ในการบริหารตราสินค้าที่จะทำให้ได้รับส่วนแบ่งทางการตลาด และผลกำไรที่เพิ่มขึ้น (Stern, 1997)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของบุคคล ซึ่งบุคคลนั้นได้ประเมินจากการรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยบุคคลจะมีทั้งทัศนคติด้านดี และด้านลบที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ได้รับ สาเหตุจากปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ของตนเอง เป็นต้น ปัจจัยภายนอก เช่น การโฆษณา บุคคลรอบข้าง เป็นต้น ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่แสดงออกทางพฤติกรรมแตกต่างกันไป (Kotler & Armstrong, 2012) ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) องค์ประกอบด้านความคิด (The Cognitive Component) (2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (The Affective Component) และ (3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (The Behavior Component) (Zimbardo & Ebbesson, 1970)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือ เป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่เลือกใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจาก

ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยผลจากการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการวิจัยที่จะนำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และเอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำความรู้ที่ได้รับมากำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มาจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของศูนย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของศูนย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ มีจำนวนข้อคำถาม 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการใช้บริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของศูนย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและอารมณ์ และด้านพฤติกรรม มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 11 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของศูนย์ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยสามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพบริการความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะมาสร้างเป็นข้อคำถาม โดยกำหนดให้ครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยและใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเสนอให้แก่ผู้เชี่ยวชาญ และนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาเพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence-IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ระหว่าง 0.99 นับได้ว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 46 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) คุณภาพบริการโดยภาพรวมเท่ากับ 0.861 ด้านความเป็นธรรมของบริการ 0.782 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ 0.837 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ 0.707 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 0.773 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 0.762 ความไว้วางใจเท่ากับ 0.909 และทัศนคติต่อการใช้บริการโดยภาพรวมเท่ากับ 0.749 ด้านความรู้และความเข้าใจเท่ากับ 0.855 ด้านความรู้สึกและอารมณ์ เท่ากับ 0.720 ด้านพฤติกรรมเท่ากับ 0.716 ค่าความเชื่อมั่นของความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่ากับ 0.857

3. ผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาผ่านความคิดเห็น และความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งจนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไข และผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา มาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้แก่ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และใช้การสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือการนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ และคำนวณผล โดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้รับมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ คุณภาพบริการ ความไว้วางใจ ทัศนคติต่อการใช้บริการ และความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 กระบวนการความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 กระบวนการความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการความไว้วางใจและทัศนคติต่อการใช้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี อาชีพข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท

ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการของการใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจ ทัศนคติต่อการใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับความสำคัญมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรู้ และความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และอารมณ์ และด้านพฤติกรรม

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยโดยภาพรวมต่างกัน คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้ คุณภาพบริการ ด้านความเป็นธรรมชาติของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการรู้จัก

และเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความไว้วางใจมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและอารมณ์ และด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ทัศนคติต่อการใช้บริการ ด้านพฤติกรรม ด้านความรู้สึกและอารมณ์ ด้านความรู้และความเข้าใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ ความตั้งใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเนื่องจากคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการของการแพทย์แผนไทยที่มีความรู้และความเข้าใจกระบวนการของการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี และคาดหวังว่าการรักษาด้วยแพทย์แผนไทยจะมีความเหมาะสมไม่ต่างจากแพทย์แผนปัจจุบัน จึงมีแนวโน้มที่จะใช้บริการรักษาพยาบาลเป็นประจำและต่อเนื่องในอนาคต นอกจากนี้จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้ บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยมีความเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชลติกา นธ์พิศสัย (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเพชบุ๊กของผู้บริโภคระหว่างสถานการณ์ โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่า ความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเพชบุ๊ก อยู่ในระดับ ความสำคัญมาก

2. ผลการศึกษาความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการ รักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศ และอาชีพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ไม่ว่าจะเพศชายหรือเพศหญิง และอาชีพใด มีความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยมีภาพรวม ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงพร รัตสินทร (2562) ที่ได้ศึกษาการรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจ ใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศ และ อาชีพ แตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.2 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการ รักษาพยาบาลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าอายุมีผลต่อความตั้งใจ ใช้บริการทำให้ความตั้งใจใช้บริการเหมือนกัน โดยมีอายุต่างกัน สามารถบอกได้ว่าระดับความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ดวงพร รัตสินทร (2562) ที่ได้ศึกษาการรับรู้

เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า อายุ แตกต่างกัน มีความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2.3 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษามีผลต่อความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ พรทิพย์ อุดคำมี (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K-PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน โดยพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K-PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่างกัน

2.4 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่ารายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ของ นัทธมน ปริยาณชย (2565) ทำการศึกษาอิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ โดยพบว่า ผู้ใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda โดยภาพรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 คุณภาพบริการ ด้านความเป็นธรรมของบริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อด้านความเป็นธรรมของบริการในระดับมาก มีความเห็นว่าแพทย์แผนไทยดูแลสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย จัดทำป้ายและวิธีการปฏิบัติตามจุดต่าง ๆ ได้ชัดเจน และจัดเรียงเอกสารไว้อย่างเด่นชัดทำให้สะดวกในการใช้งาน จึงทำให้มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมกรเข้าพักรงที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่าคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 คุณภาพบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือการให้บริการของแพทย์แผนไทยในคลินิกการแพทย์แผนไทยมีความเป็นมืออาชีพที่น่าเชื่อถืออยู่แล้ว เนื่องจากการให้บริการตรงตามมาตรฐานการแพทย์แผนไทยจึงทำคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความเห็นอยู่ในระดับที่ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทย

ของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยพบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการ ด้านความไว้วางใจ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา

3.3 คุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิก การแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อการตอบสนองต่อผู้บริการในระดับมาก โดยมีความเห็นว่า แพทย์แผนไทยแสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการในคลินิกการแพทย์แผนไทย อาจเนื่องจากแพทย์แผนไทยมีจรรยาบรรณทางด้านวิชาชีพมุ่งเน้นการดูแลรักษาพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยหายจากอาการป่วย สมองตอบต่อผู้ให้บริการในทุกด้านส่งผลให้ผู้ให้บริการมีความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยพบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการการตอบสนองความต้องการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทย ของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3.4 คุณภาพบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาล ในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในระดับมาก มีความเห็นว่าแพทย์แผนไทยมีความมั่นใจในการให้บริการในคลินิกการแพทย์แผนไทยทุกครั้งสามารถให้ข้อมูล และตอบข้อซักถามตามที่ต้องการทราบได้อย่างชัดเจน รวมถึงการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากแพทย์แผนไทยความเป็นมืออาชีพในรักษาพยาบาลตรงตามมาตรฐานการแพทย์แผนไทยจึงทำให้มีผล ต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ได้ศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทย ของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยพบว่าความคาดหวังคุณภาพบริการ ด้านความมั่นใจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา

3.5 คุณภาพบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลใน คลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการในระดับมาก ข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือแพทย์แผนไทยมีความเข้าใจความต้องการ และปัญหาของผู้รับบริการในคลินิกการแพทย์แผนไทย ตีอยู่แล้วอาจเนื่องมาจากกระบวนการรักษาพยาบาลถูกระบุไว้เป็นขั้นตอนตั้งแต่สาเหตุของการเกิดโรคและวิธีการ รักษาอย่างเป็นมาตรฐานรวมถึงตำรับยาที่ใช้ในการรักษา รวมถึงมีการให้ข่าวสารเป็นที่เป็นประโยชน์ต่อคนทั่วไป อย่างต่อเนื่องจึงทำให้คนวัยทำงานให้ความเห็นอยู่ในระดับที่ไม่ส่งผลต่อตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิก การแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฎาพร สถิต (2560) ได้ศึกษาคุณภาพบริการ และการอ้างอิงบอกต่อ ที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์मितซูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่ โดยพบว่าคุณภาพบริการ ความเอาใจใส่ไม่มีอิทธิพลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าศูนย์मितซูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่

4. ผลการศึกษาความไว้วางใจที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความไว้วางใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อความไว้วางใจในระดับมาก มีความเห็นว่าบริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยมีคุณภาพเป็นไปตามที่ได้ลงประกาศจริงน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องตามบริการที่ได้แจ้งให้กับผู้ใช้บริการมีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือ อาจเนื่องมาจากคลินิกการแพทย์แผนไทยมีการบริหารงานด้านการรักษาพยาบาลที่มีมาตรฐานจึงทำให้ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี (2563) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรีพบว่า ความไว้วางใจ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ของธนาคารออมสินในเขตราชบุรี

5. ผลการศึกษาทัศนคติต่อการให้บริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านความรู้และความเข้าใจ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อทัศนคติต่อการให้บริการด้านความรู้และความเข้าใจ ในระดับมาก มีความเห็นว่ามีความรู้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของการแพทย์แผนไทย รู้จัก และเข้าใจในกระบวนการของการรักษาพยาบาลรวมถึง ความเสี่ยงในการรักษาอาจเนื่องมาจากมีการเผยแพร่ข่าวสารความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่องทำให้มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภัช ทรง ธนวงศ์ (2564)

5.2 ทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านความรู้สึก และอารมณ์มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อทัศนคติต่อการให้บริการด้านความรู้สึกและอารมณ์ ในระดับมาก มีความเห็นว่าบริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการรักษา มีความปลอดภัย ราคาการให้บริการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสม และสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลได้เมื่อเปรียบเทียบกับบริการแพทย์แผนปัจจุบัน อาจเนื่องมาจากอุปกรณ์การรักษาและสมุนไพรที่ใช้ปรุงยามีต้นทุนต่ำสามารถหาได้ง่ายภายในประเทศ จึงทำให้มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภัช ทรงธนวงศ์ (2564)

5.3 ทัศนคติต่อการให้บริการ ด้านพฤติกรรมมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลให้ความสำคัญต่อทัศนคติต่อการให้บริการด้านพฤติกรรมในระดับมาก มีความเห็นว่าการรักษาพยาบาลการแพทย์แผนไทยไม่แตกต่างกับแผนปัจจุบันและเหมาะสมกับโรคที่เป็น โดยการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียและความแตกต่างระหว่างการรักษาพยาบาลแพทย์แผนไทยกับแผนปัจจุบัน จึงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภัช ทรงธนวงศ์ (2564)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบข้อเสนอแนะในการวิจัยเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง และวางแผน การบริการในคลินิกการแพทย์แผนไทย ดังต่อไปนี้

คุณภาพบริการ

1. ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีผลต่อระดับความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการดูแลสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย ควรจัดทำป้าย และวิธีการปฏิบัติตามจุดต่าง ๆ ให้ชัดเจน สะดวกต่อการใช้งาน ควรส่งเสริมให้มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และแสดงออกถึงความตั้งใจในการให้บริการ สนับสนุนการบริการที่ทำอยู่ให้ดียิ่งขึ้นอย่างเต็มที่ทันสมัยมาตรฐานอยู่เสมอ ควรส่งเสริมให้มีความมั่นใจในการให้บริการในคลินิกการแพทย์แผนไทยทุกครั้งที่จะสามารถแก้ไข และตัดสินใจได้ เมื่อเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน ควรให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบได้อย่างชัดเจน

2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าไม่มีผล ต่อระดับคุณภาพบริการความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ผู้ประกอบการไม่ควรให้ความสำคัญด้านความเชื่อถือไว้วางใจเนื่องจากความเชื่อถือไว้วางใจมีความสำคัญและ เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและมีความสำคัญต่อคุณภาพบริการอยู่แล้ว

ความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญด้านความไว้วางใจเป็นอย่างมาก ควรรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานตามที่ระบุไว้ในประกาศ ควรระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามที่แจ้งไว้กับ ผู้ใช้บริการ ควรมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรมีข้อตกลง เงื่อนไขการรับบริการอย่างชัดเจน ควรปรับปรุง ให้ทันสมัยตลอดเวลา และการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการได้อย่างน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นในคลินิกการแพทย์แผนไทย และแพทย์ที่ให้บริการโดยภาพรวมท่านไว้วางใจในการให้บริการ

ทัศนคติต่อการใช้บริการ

ด้านความรู้และความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและอารมณ์ ด้านพฤติกรรม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ทัศนคติต่อการใช้บริการด้านความรู้และความเข้าใจมีผลต่อระดับความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานใน เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญด้านความรู้และความเข้าใจเป็นอย่างมาก ควรมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการของการรักษาพยาบาล รู้จักการรักษาพยาบาลและทราบถึงความเสี่ยงต่อ การรักษาพยาบาล ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม การรักษาพยาบาลมีความปลอดภัย การรักษาพยาบาล การแพทย์แผนไทยไม่แตกต่างกับแผนปัจจุบัน และการใช้บริการรักษาพยาบาลในคลินิกการแพทย์แผนไทยเป็น อีกหนึ่งทางเลือกในการรักษาพยาบาลจะมีความเหมาะสมกับการรักษาพยาบาลไม่แตกต่างกับแผนปัจจุบันตั้งใจ เปรียบเทียบข้อมูลรายละเอียดและความแตกต่างระหว่างการรักษาพยาบาลแพทย์แผนไทยกับแผนปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจใช้บริการของคนวัยทำงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวร และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน สำหรับผู้ใช้บริการที่มีต่อคลินิกการแพทย์แผนไทยรวมถึงความรู้ ความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการในมุมที่กว้างขึ้นอาจส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการ ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพของคนยุคใหม่ต่อการให้บริการรักษาพยาบาล

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้าง และครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาคนวัยอื่นหรือจังหวัดอื่น เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพบริการในการรักษาพยาบาลของคลินิกการแพทย์แผนไทย

เอกสารอ้างอิง

- การพัฒนาภูมิปัญญาไทยสุขภาพวิถีไท. (2561). การพัฒนา ภูมิปัญญาไทย สุขภาพวิถีไท 10 สถานการณ์เด่นทางสุขภาพ. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://www.thaihealthreport.com/th/situation_ten.php?id=27&y=2561&bm
- คณะกรรมการกำกับดูแลรักษาโควิด-19. (2564). แนวทางเวชปฏิบัติ การวินิจฉัย ดูแลรักษา และป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล กรณีผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สำหรับแพทย์และบุคลากรสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2568, จาก https://covid19.dms.go.th/backend/Content/Content_File/Covid_Health/Atta.
- ชลติกานต์ ทิศเสถียร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อสินค้าออนไลน์ผ่านเฟซบุ๊กของผู้บริโภคระหว่างสถานการณ์โควิด-19 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐภาพร สถิต (2560). คุณภาพบริการ และการอ้างอิงบอกต่อที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของลูกค้าในการกลับมาใช้บริการซ้ำที่ศูนย์มีดชูไทยธาดา (ฉะเชิงเทรา) สำนักงานใหญ่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ณัฐพล สุทธิศักดิ์ศรี. (2563). การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงพร รัตสินทร. (2562). การรับรู้เทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ด ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นัตติยา ทองสร้อย. (2561). ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นัทธมน ปรียาณิชย์. (2565). อิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยี ความไว้วางใจ และทัศนคติต่อการใช้บริการส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการจองที่พักผ่านแอปพลิเคชัน Agoda ของผู้ใช้บริการในพื้นที่ 14 จังหวัดภาคใต้. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- พรทิพย์ อุดคำมี. (2564). อิทธิพลการตลาดผ่านสังคมออนไลน์ การยอมรับเทคโนโลยีความไว้วางใจ และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน K PLUS ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์. (2568). ออฟฟิศซินโดรมดูแล ป้องกัน รักษาอย่างไร. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://www.sikarin.com/health/officesyndrome>
- วิสูตร ฟองศิริไพบูลย์, สมบูรณ์, ธรรมเถลิงกิจ และวีรพัฒน์ สุวรรณธรรมมา. (2549). ข้อเท็จจริงทางการแพทย์ (ตอนที่ 2) *The Fact in Medicine*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://www.doctor.or.th/clinic/detail/8363>
- ศุภิช ทรวง หนองวศ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจซื้อรถยนต์ไฟฟ้าของผู้บริโภค ในเขตจังหวัดชลบุรี. *งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *เอกสารประกอบการชี้แจงการจัดทำโครงการสำคัญประจำปี ๒๕๖๕ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๕ แผนแม่บทส่งเสริมสุขภาพคนไทย เป้าหมายสำคัญในการพัฒนาประเทศ*. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2568, จาก <https://www.nesdc.go.th/main.php?filename=index>
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Chicago: Dorsey Press.
- Ajzen, I. (1985). From intention to actions: A theory of planned behavior. In Kuhl, J. & Beckman J. (Eds.), *Action control: From cognition to behavior*. New York: Springer-Verlag, 11-39.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service quality: Concepts and models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 144-150.
- Hale, J. L., Householder, B. J., Greene, K. L., Dillard, J. P., & Pfau, M. (2002). The theory of reasoned action. *The Persuasion Handbook: Developments in Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage, 259-286.
- Kotler. P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing (14th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*. (9th Ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc..
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Rovenelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use content specialists in the assessment of criterion-reference test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Stern N. (1997). *Promoting an effective market economy in a changing world*. Centre for Economic Performance. London School of Economics and Political Science London: UK.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.
- Zimbardo, P. G., & Ebbesen, E. B. (1970). Experimental modification of the relationship between, attitude, and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*. 16(2), 207-213.