

อิทธิพลส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง
ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของ
คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

Influence Marketing Mix (7Ps) Expectations on Service Quality and Perceived Risk
Affect intention to use medical services in Thai Traditional and Alternative
Medicine Centers of Working-age People in Bangkok

มยุรา ขวัญมงคล

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Mayura Kwanmongkon

E-mail: 6714060024@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.40$) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.40$) การรับรู้ความเสี่ยงโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.13$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.24$) และความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ภาพรวมไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) 7ด้านไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ(4) การรับรู้ความเสี่ยง 6 ด้าน ไม่มีผลต่อ ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความตั้งใจใช้บริการ

Abstract

The purpose of this study is to examine influence, marketing mix (7ps), expectations on service quality and perceived risk affect intention to use medical services in Thai Traditional and Alternative Medicine Centers of working-age people in Bangkok, factors include demographic factors, marketing mix (7ps), expectations on service quality and perceived risk. The 400 sample were drawn from working-age people in Bangkok. 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 of the respondents were female, aged 31-40 years, received Bachelor's Degree, private company employee and received monthly income over 30,001 bath. Marketing mix (7Ps) were at highest level ($\bar{X} = 4.40$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were people ($\bar{X} = 4.40$). Expectations on service quality were at highest level ($\bar{X} = 4.39$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were reliability ($\bar{X} = 4.40$). Perceived risk was at low level ($\bar{X} = 2.12$). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were functional risk ($\bar{X} = 2.24$). The intention to use medical services in Thai Traditional and Alternative Medicine Centers of working-age people in Bangkok was rated at a highest level ($\bar{X} = 4.24$).

The results of hypothesis test show that (1) the working-age people in Bangkok with different gender, age, education and income had no different overall intention to use medical services in Thai Traditional and Alternative Medicine Centers. (2) Expectations on service quality; responsive, tangibles, empathy had effect the intention to use medical services in Thai Traditional and Alternative Medicine Centers of working-age people in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels. And found that, marketing mix (7Ps) and perceived risk had not affect intention to use medical services in Thai Traditional and Alternative Medicine Centers.

Keyword: Intention to Use

บทนำ

การดูแลสุขภาพแบบพื้นบ้านเป็นภูมิปัญญาที่อยู่คู่กับสังคมไทยมาอย่างยาวนานตั้งแต่ก่อนสมัยสุโขทัย หนึ่งในนั้นคือการนวดแผนไทย หรือการนวดแผนโบราณ ซึ่งเป็นศาสตร์บำบัดและรักษาโรคแขนงหนึ่งของการแพทย์แผนไทย เพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วย รู้จักกันโดยทั่วไปว่า “นวดแผนไทย” มีประวัติศาสตร์มาจากประเทศอินเดีย ก่อนจะถูกพัฒนาให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทยและสืบทอดมาจนถึงปัจจุบัน (องค์การบริหารส่วนตำบลประดาง , 2562) สุขภาพเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต สุขภาพหมายถึงสภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ไม่ใช่เพียง

การปราศจากโรคเท่านั้น ชีวิตเป็นสิ่งมีค่ายิ่งกว่าทรัพย์สินใดๆ จึงจำเป็นต้องดูแลสุขภาพให้แข็งแรงอยู่เสมอ (ประเวศ วะสี, 2542) กรุงเทพมหานครติดอันดับเมืองที่คนทำงานหนักเกินไปของโลก โดยพบว่าวัยทำงานมีภาวะหมดไฟ และปัญหาสุขภาพจิตมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สาเหตุหลักมาจากความเครียดจากงาน ปัญหารายได้ และแรงกดดันในการดำรงชีวิต (มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง, 2562) จากรายงานปีงบประมาณ 2566 ศูนย์การแพทย์ทางเลือกมีผู้มารับบริการรวม 2,892 ครั้ง โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเป็นผู้ป่วยเก่ามากกว่าผู้ป่วยใหม่ บริการที่นิยมมากที่สุดคือการกดจุดคลายพังผืด รองลงมาคือการฝังเข็ม และน้อยที่สุดคือ คีโตนเจนิก (กระทรวงสาธารณสุข, 2566)

ดังนั้นการแพทย์แผนไทยมีความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพและสาธารณสุขของประเทศ รวมถึงเป็นการอนุรักษ์และฟื้นฟูภูมิปัญญาของชาติซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมา โดยยังได้รับการสนับสนุนจากนโยบายภาครัฐและความต้องการของสังคมที่เพิ่มขึ้น จึงมีการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของตลาด (โรงพยาบาลควนขนุน, 2559)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล
3. เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขต กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ซึ่งไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง ตัวแปรตาม คือ ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังคุณภาพการบริการมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความเสี่ยงมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบถึงความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลส่วนประสมทางการตลาด ความคาดหวังคุณภาพการบริการ และการรับรู้ความเสี่ยง
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานให้แก่ผู้บริหารศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการ

การตั้งใจจะเป็นตัวการในการปฏิบัติงานและสามารถนำมาทำนายผลการปฏิบัติได้ แต่ทั้งนี้ก็มีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและการแสดงอยู่ซึ่งถ้าเรามองถึงความตั้งใจอย่างเดียวจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ได้แก่ (1) ช่วงระยะเวลา (2) การได้รับข้อมูลข่าวสารใหม่ (3) ขั้นตอนของพฤติกรรม (4) ความสามารถของบุคคล (5) ความจำบ่อยครั้งที่พบว่าบุคคลจำไม่ได้ว่าตั้งใจจะทำอะไรเป็นเหตุให้ไม่เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ (6) อุปนิสัยของบุคคลหากการกระทำที่ตั้งใจขัดกับอุปนิสัยพฤติกรรมใหม่จะไม่เกิดขึ้น (Ajzen & Fishbein (1975) โดยที่ความตั้งใจเกิดจาก 2 องค์ประกอบคือ (1) ทักษะคติต่อพฤติกรรม (Behavioral Attitudes) เป็นความเชื่อว่าการกระทำ จะแสดงออกมาอย่างแน่นอนและต้องมีการประเมินสิ่งที่แสดงออกมา และ(2)การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ในตัวแบบแรกของการศึกษาความเชื่อต่อพฤติกรรมและการประเมินผลลัพธ์ของการกระทำมีความเพียงพอในการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น (Hale et al., 2002; Ajzen, 1985)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) คือ ตัวแปรหรือเครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ มักจะนำมาใช้เพื่อตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย แต่เดิมส่วนประสมการทางตลาดมีเพียง 4 ตัวแปร (4Ps) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) สถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) ต่อมาเมื่อตัวแปรเพิ่มขึ้นมาอีก 3 ตัวแปร ได้แก่ บุคคล (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Process) เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดสมัยใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจทางด้านการบริการ ดังนั้นจึงเรียกได้ว่าเป็นส่วนประสมทางการตลาดแบบ 7Ps (Kotler, 1997)

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงผลลัพธ์ในอนาคตในเชิงบวก หรือระดับความเป็นไปได้ของสิ่งที่บุคคลมุ่งหวัง (Clay, 1988) โดยที่ทฤษฎีความคาดหวังชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อความพยายามและผลลัพธ์ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ความคาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลงาน ความคาดหวังว่าผลงานจะนำไปสู่ผลตอบแทน และคุณค่าของผลตอบแทน โดยทั้งหมดส่งผลต่อการตัดสินใจทุ่มเทในการปฏิบัติงาน (Vroom, 1970)

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยง

การรับรู้ความเสี่ยงเป็นการประเมินเชิงอัตวิสัยของผู้บริโภค โดยเฉพาะเมื่อเผชิญบริการใหม่ แต่ยังคงใช้ความรู้สึกหรือความประทับใจประกอบการตัดสินใจ การรับรู้ความเสี่ยงเป็นความไม่แน่นอนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และแนวคิดนี้ได้รับการนำไปศึกษาต่อยอดอย่างแพร่หลายในภายหลัง (Bauer, 1960) การรับรู้ความเสี่ยงสามารถแบ่งได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงที่ผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อร่างกาย ความไม่คุ้มค่าทางการเงิน ความกังวลหรือผลกระทบต่อจิตใจและภาพลักษณ์ตนเอง ความกังวลต่อการยอมรับจากสังคม และความเสี่ยงด้านเวลาในการค้นหาและใช้บริการ ซึ่งล้วนมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค (Laczko, 2014)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน วัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกซึ่งไม่สามารถรู้จำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้จากสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยการเปิดตารางหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษา ซึ่งการเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จะเปิดตารางที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยผลจากการเปิดตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 31 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความ

คาดหวังคุณภาพการบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความเสียที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความเสีย ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ด้านกายภาพ ด้านการเงิน ด้านจิตวิทยา ด้านสังคม และ ด้านเวลา มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก มีจำนวนข้อคำถาม ทั้งหมด 4 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ การรับรู้ความเสีย และความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ

3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร

4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นไปนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการทำการตรวจสอบคุณภาพของความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา เพื่อหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด (Item Objective Congruence—IOC) ในการพิจารณาความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามมีการนำเกณฑ์ การแปลความหมายของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ครั้งนี้อยู่ระหว่าง 0.98 โดยถือว่าผ่านเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ 0.50

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 35 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) ส่วนประสมทางการตลาด โดยภาพรวม เท่ากับ 0.974 ด้านผลิตภัณฑ์เท่ากับ 0.848 ด้านราคาเท่ากับ 0.897 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เท่ากับ 0.877 ด้านส่งเสริมการขาย เท่ากับ 0.828 ด้านบุคลากร เท่ากับ 0.894 ด้านลักษณะทางกายภาพ เท่ากับ 0.898 และด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากับ 0.910 ความคาดหวังคุณภาพการบริการโดยภาพรวม เท่ากับ 0.966 ด้านความเป็นรูปธรรม เท่ากับ 0.868 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เท่ากับ 0.711 ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ เท่ากับ 0.921 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เท่ากับ 0.820 และด้านการความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ เท่ากับ 0.939 การรับรู้ความเสีย โดยภาพรวม เท่ากับ 0.987 ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ เท่ากับ 0.971 ด้านกายภาพ เท่ากับ 0.949 ด้านการเงิน เท่ากับ 0.970 ด้านจิตวิทยา เท่ากับ 0.971 ด้านสังคม

เท่ากับ 0.982 และด้านเวลา เท่ากับ 0.966 และความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.933

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 400 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก การสุ่มแบบบังเอิญหรือแบบสะดวก ซึ่งหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบ 400 ชุด จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือ การนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

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

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพการบริการ การรับรู้ความเสี่ยง และการความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความคาดหวังคุณภาพบริการ และการรับรู้ความเสี่ยงที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31- 40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,001 บาท

ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้

ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านส่งเสริมการขาย

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยงของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญน้อย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญน้อย โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ด้านการเงิน ด้านกายภาพ ด้านจิตวิทยา ด้านเวลา และด้านสังคม

ผลการวิเคราะห์ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด

ผลการเปรียบเทียบความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยรวมไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ความคาดหวังคุณภาพการบริการ โดยรวมมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ การรับรู้ความเสี่ยง โดยรวมไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ อาจเนื่องมาจากคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติที่ดีต่อบริการ และเข้าใจกระบวนการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เซนรินทร์ ตาสา และคณะ (2565) ได้ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศและอายุต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าเพศและอายุไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อีริสตีร์ พิมพ์กิติเดช (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มคนเพศทางเลือก (LGBTQ) ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าเพศและอายุที่ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ไม่แตกต่างกัน

2.2 คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกโดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อีริสตีร์ พิมพ์กิติเดช (2566) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มคนเพศทางเลือก (LGBTQ) ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ความตั้งใจใช้บริการฟิตเนสเซ็นเตอร์ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านผลิตภัณฑ์ ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย อาจเนื่องมาจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีระบบนัดหมายล่วงหน้าช่วยลดเวลารอและเพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ จึงไม่นำมาร่วมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภสัณห์ บุญชิต และ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ห้างสรรพสินค้า ออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ห้างสรรพสินค้า ออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

3.2 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านราคา ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านราคาในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือค่าบริการรักษาพยาบาลเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับบริการแพทย์แผนปัจจุบัน อาจเนื่องมาจากมีการวางแผนมาใช้บริการโดยค้นหาข้อมูลทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ จากผู้ที่เคยใช้บริการว่าคุ้มค่ากับการมาใช้บริการ จึงไม่นำมาร่วมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศุภสัณห์ บุญชิต และ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ห้างสรรพสินค้า ออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยพบว่า ด้านราคาไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริษัท ห้างสรรพสินค้า ออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

3.3 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัย

ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการมีการวางแผนล่วงหน้าก่อนเดินทาง โดยค้นหาข้อมูลผ่านออนไลน์และออฟไลน์ จึงไม่นำมาร่วมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภสัณห์ บุญชิต และ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินค้าเชื้อธุรกิจห้องแถว ธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินค้าเชื้อธุรกิจห้องแถว ธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

3.4 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านส่งเสริมการขาย ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านส่งเสริมการขาย ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกผ่านสื่อต่างๆ อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการวางแผนก่อนล่วงหน้าผ่านทางออนไลน์และออฟไลน์ ซึ่งสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านโปรโมชั่น และส่วนลดได้อย่างง่าย จึงไม่นำมาร่วมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภสัณห์ บุญชิต และ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินค้าเชื้อธุรกิจห้องแถว ธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต โดยพบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินค้าเชื้อธุรกิจห้องแถว ธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

3.5 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านบุคลากร ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านบุคลากร ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือบุคลากรทางการแพทย์ มีความชำนาญและมีประสบการณ์ อาจเนื่องมาจากผู้บริหารของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกจะมีระบบการจัดหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำและดูแลเอาใจใส่ ต่อผู้รับบริการอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิด เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman et al. (1985) ในมิติการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละราย ด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

3.6 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านลักษณะทางกายภาพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านลักษณะทางกายภาพ ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีการตกแต่งสัญลักษณ์ และมีสภาพพร้อมให้บริการ อาจเนื่องมาจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีระบบคิวที่ชัดเจน และสามารถรองรับผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม จึงไม่นำมาร่วมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยพบว่า ด้านลักษณะทางกายภาพไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา

3.7 ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัย

ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านกระบวนการให้บริการ ในระดับมากที่สุดมี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระบบการจองคิวมีความสะดวกและมีขั้นตอนไม่ซับซ้อน อาจเนื่องมาจากศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีระบบจองคิวล่วงหน้าผ่านโทรศัพท์และออนไลน์ช่วยให้สะดวก ไม่ยุ่งยาก จึงไม่นำมารวมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภลักษณ์ บุญชิต และ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563) ได้ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ส่งผลต่อบุคลิกด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการห้องแถว ธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตโดยพบว่า ด้านกระบวนการบริการไม่ส่งผลต่อความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อบริการห้องแถว ธนาคารออมสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

4. ผลการศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านความเป็นรูปธรรม ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่า ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ทำการศึกษา คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

4.2 ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การมีความเชื่อมั่นถือในความเป็นมืออาชีพของแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก อาจเนื่องมาจากคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครคาดหวังบริการที่มีมาตรฐานและความน่าเชื่อถือในการเข้ารับการรักษาจนเกิดความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยพบว่าด้านความไว้วางใจ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา

4.3 ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อด้านการตอบสนองต่อผู้บริการในระดับมากที่สุด โดยเห็นวาระยะเวลาเหมาะสมข้อมูลชัดเจน และมีจำนวนเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัตติยา ทองสร้อย (2561) ทำการศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกาโดยพบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการ ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน นอร์ทแคโรไลนา สหรัฐอเมริกา

4.4 ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมี

ความเห็นว่าคุณวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญต่อด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ แพทย์แผนไทยในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกมีความมั่นใจในการให้บริการทุกครั้ง และตัดสินใจได้เมื่อเกิดปัญหาระหว่างปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการให้บริการของแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกมีมาตรฐานตามหลักสูตรวิชาชีพ จึงไม่นำมาร่วมพิจารณาในการวางแผนตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิษฐา จันตะรังสี และ วงศ์ธีรา สุวรรณิน (2567) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ โดยพบว่าด้านการสร้างความมั่นใจ ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ

4.5 ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือกเข้าใจความต้องการและปัญหาของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณญาพร บุญธรรมมา (2563) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักรักษาที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยพบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลาง ในอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก

5. ผลการศึกษาการรับรู้ความเสี่ยง ที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 การรับรู้ความเสี่ยง ด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกไม่ได้มาตรฐาน อาจเนื่องมาจากการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอยู่คู่กับสังคมไทยมานาน จึงทำให้คนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่ค่อยกังวลว่าจะไม่มีมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณยนุช วุฒิสีทธิ์ (2567) ที่ได้ศึกษา อิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าด้านคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 การรับรู้ความเสี่ยง ด้านกายภาพ ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านกายภาพ ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือสมุนไพรที่ใช้ในการรักษาอาจมีสารเคมีที่เป็นอันตรายเจือปนอยู่ อาจเนื่องมาจากการผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นว่าสมุนไพรที่ใช้ผ่านการคัดเลือกและควบคุมคุณภาพมาอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพลพัทธ์ ปุณญฤทธิ์เจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อถือว่าว่างใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์ โดยพบว่าด้านกายภาพ ไม่มีผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์

5.3 การรับรู้ความเสี่ยง ด้านการเงิน ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวิจัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านการเงิน ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือมีความกังวลว่าการใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกจะไม่คุ้มค่างบเงินที่จ่ายไปอาจเนื่องมาจาก คนวิจัย

ทำงานในกรุงเทพมหานครมีความเชื่อมั่นว่าค่าบริการสอดคล้องกับคุณภาพการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพลพัทธ์ ปุญญฤทธิ์เจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อถือไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์ โดยพบว่าด้านการเงิน ไม่มีผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์

5.4 การรับรู้ความเสี่ยง ด้านจิตวิทยา ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านจิตวิทยา ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีความกังวลว่าการใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกอาจทำให้ท่านมีอาการแสบ อาจเนื่องมาจาก คนวัยทำงานในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เชื่อมั่นในมาตรฐานและความปลอดภัยของการแพทย์แผนไทยและทางเลือก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพลพัทธ์ ปุญญฤทธิ์เจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย (2562) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อถือไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์ โดยพบว่าด้านจิตวิทยา ไม่มีผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์

5.5 การรับรู้ความเสี่ยง ด้านสังคม ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านสังคม ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ กังวลว่าเพื่อนอาจคิดในแง่ลบถ้ารู้ว่าท่านใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก อาจเนื่องมาจากคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ด้านสุขภาพมากกว่าความคิดเห็นของคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ วงศ์บางโพ และนิถมล แสงหงษ์ (2567) ได้ศึกษาการรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน NFC ด้วยสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าด้านสังคม ไม่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบชำระเงิน NFC ด้วยสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.6 การรับรู้ความเสี่ยง ด้านเวลา ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อด้านเวลา ในระดับน้อย ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือรู้สึกว่าการใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกไม่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป อาจเนื่องมาจาก คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าการนวดแผนไทย ช่วยบรรเทาอาการปวดเมื่อยได้ดีขึ้นจึงรู้สึกว่าจะไม่เสียเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณพลพัทธ์ ปุญญฤทธิ์เจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อถือไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์โดยพบว่าด้านเวลา ไม่มีผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความตั้งใจใช้บริการรักษาพยาบาลในศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่า เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล เพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรในเขตปริมณฑล

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2566). รายงานข้อมูลสถิติการให้บริการผู้ป่วยนอกประจำปีงบประมาณ 2566. ค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2569, จาก <https://surl.li/toagro>
- ชนเรินทร์ ตาสา, สุกฤษฏี ลิ้มโพธิ์ทอง, และพงศ์ศิริ คำขันแก้ว. (2565). อิทธิพลของการรับรู้คุณค่า การรับรู้ความเสี่ยง และการรับรู้ความน่าเชื่อถือ ที่ส่งผลต่อความตั้งใจซื้อประกันภัยผ่านระบบออนไลน์ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. *วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 9(1), 96-120.
- ธีรสิทธิ์ พิมพ์กิติเดช. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการฟินเนสเซ็นเตอร์ของกลุ่มคนเพศทางเลือก (LGBTQ) ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ปีที่ 17*.
- ณพลพัทธ์ ปุณณฤทธิเจริญ และสาริษฐ์ กุลธวัชวิชัย. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความเสี่ยงและความเชื่อใจไว้วางใจที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้ออุปกรณ์ออกกำลังกายออนไลน์. *วารสารวิทยาศาสตร์การกีฬาและสุขภาพ*.
- นัตติยา ทองสร้อย. (2561). *ความคาดหวังคุณภาพการบริการ (SERVQUAL) ที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการร้านอาหารไทยของคนในเมืองเฮนเดอร์สัน, นอร์ทแคโรไลนา ประเทศสหรัฐอเมริกา*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประพันธ์ วงศ์บางโพ และณฤมล แสงหงษ์. (2567). การรับรู้ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงิน NFC ด้วยสมาร์ตโฟนของผู้บริโภคกลุ่ม Generation Y ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารละครี*, 1-13.
- ประเวศ วะสี. (2542). *บนเส้นทางใหม่การส่งเสริมสุขภาพอนามัยชีวิตและสังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน.
- ปุณยนุช วุฒิสีสิทธิ์. (2567). *อิทธิพลสื่อสังคมออนไลน์ คุณภาพการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ การยอมรับเทคโนโลยี และการรับรู้ความเสี่ยงส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการสินเชื่อ SPayLater ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ปุณญาพร บุญธรรมมา. (2563). *คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักรักษาตัวที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มูลนิธิแม่ฟ้าหลวง. (2562). *กรุงเทพมหานครติดอันดับโลก*. ค้นเมื่อ 5 กุมภาพันธ์ 2569, จาก <https://share.google/HGYEkwy0zdrvsMWyP>
- โรงพยาบาลควนขนุน, (2559). *ความหมายและความเป็นมาของวิชาชีพแพทย์แผนไทย*. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2569, จาก <https://khuankhanunhospital.org/healthcare/17-บทความสุขภาพ/39-แพทย์แผนไทย.htm1#;text>
- ศุภสัณห์ บุญชิต และ ศิริรัตน์ รัตนพิทักษ์ (2563). ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ส่งผลต่อปัจจัยด้านความตั้งใจเลือกใช้บริการสินเชื่อธุรกิจห้องแถว ธนาคารออสสิน ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต. *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 11* (วันที่ 17 กรกฎาคม 2563 ณ มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา).

- องค์การบริหารส่วนตำบลประดาง. (2562). *ภูมิปัญญาท้องถิ่นการนวดแผนไทย*. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2569, จาก https://www.pradang.go.th/newsdetail?dolP=1&checkIP=%24chkIP&id=41907&checkAdd=%24chkAd&dum=85989_ypk.
- อภิขญา จันทะรังสี และวงศ์ธีรา สุวรรณิน. (2567). การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อภาพลักษณ์องค์กรและคุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์ จังหวัดเชียงใหม่. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*.
- Ajzen, I., & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behaviour*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- 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.
- Bauer, R. A. (1960). Consumer behavior as risk taking. In R. S. Hancock (Ed.), *Dynamic marketing for a changing world: Proceedings of the 43rd conference of the American Marketing Association*. Chicago: American Marketing Association, 389–398.
- Clay, R. (1988). *Chambers English dictionary*. Great Britain: Bunay Suffolk Ltd.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- 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. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control (14th Global ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Laczko, P. (2014). *Buyers Behaviour and its Impact on Online Search*. <https://www.linkedin.com/pulse/20140606113314-184272433-how-perceived-risk-influences-online-search-behaviour>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(1), 44-59.
- Rovinelli, 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.
- Vroom, H.V. (1970). *Work and motivation*. New York: Wiley and Sons Inc. Walton, Richard E., (1975). *Criteria for quality of working life in The quality for working life*. NY: Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.