

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนัดหมายไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

นุรรีเยะ ถ่าเตะเกะ<sup>1\*</sup> แสงหิรัญญา สหัสสธารา<sup>2</sup> สุดา แวหะยะ<sup>3</sup> รัตติภรณ์ บุญทัศน์<sup>4</sup> และเดียรนา แม็ง<sup>5</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา มีรูปแบบการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Analytical Cross Sectional Studies) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์และเพื่อค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนัดหมายไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการด้านการนัดหมายไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประจำปี 2559 จำนวน 1,372 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของเครซซี่และมอแกน และสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอ้างอิง ได้แก่ Chi-square และ Binary Logistic Regression ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนัดหมายไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้วยสถิติ Binary Logistic Regression แสดงด้วยค่า adjusted odds ratio และ 95% confidence interval (95% CI) พบว่า เพศชายมีการยอมรับการบริการน้อยกว่าเพศหญิง .15 เท่า (95% Confidence; 95% CI = .04 - .55) ผู้มารับบริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีการยอมรับการบริการมากกว่าผู้มารับบริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท 2.01 เท่า (95% CI = 1.05 - 3.48) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการยอมรับการบริการมากกว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี .46 เท่า (95% CI = 1.084 - 2.41) ผู้ที่มีประสบการณ์การนัด 1-3 ครั้งต่อเดือนมีการยอมรับการบริการน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การนัดตั้งแต่สี่ครั้งขึ้นไปต่อเดือน .20 เท่า (95% CI = .08 - .53) ผู้มารับบริการมีการยอมรับการบริการด้านการนัดเพื่อรักษาโรคมากกว่าการนัดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ 2.61 เท่า (95% CI = 1.45 - 4.69) ผู้มารับบริการมีการยอมรับการบริการนัดตัวมากกว่านัดฝ่าเท้า .762 เท่า (95% CI = .331 - 1.756) ผู้มารับบริการที่มีทัศนคติต่อการบริการด้านการนัดหมายไทยสูงมีการยอมรับการบริการ 1.87 เท่า (95% CI = 1.004 - 3.48) และปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการยอมรับการบริการมากกว่าปัจจัยด้านราคา 2.65 เท่า (95% CI = 1.50 - 4.74)

**คำสำคัญ :** การยอมรับการบริการ นัดหมายไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย

<sup>1</sup> อาจารย์, สาขาวิชาสุขภาพศึกษา คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

<sup>2</sup> ผศ., สาขาวิชาสุขภาพศึกษา คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

<sup>3</sup> อาจารย์, สาขาวิชาสุขภาพศึกษา คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

<sup>4</sup> อาจารย์, สาขาวิชาวิทยาการธุรกิจสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

<sup>5</sup> อาจารย์, สาขาวิชาวิทยาการธุรกิจสุขภาพ คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ยะลา 95000

\* Corresponding author: Tel.: 080-715-7015. E-mail address: nurreeyah.m@yru.ac.th

## บทนำ

จากภาวะเศรษฐกิจและปัญหาต่าง ๆ ในสังคมปัจจุบันทำให้คนส่วนใหญ่เกิดความเครียด อาการปวดเมื่อยลำ อากาศปวดเมื่อยตามลำตัว ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย เช่น ปวดเมื่อยจากการนั่งทำงาน ยกของหนักหรือยกของในท่าที่ไม่ถูกต้อง ใส่รองเท้าส้นสูงมากเกินไป ทำให้ร่างกายเกิดอาการปวดเมื่อย คนที่อ้วนหรือหญิงที่กำลังตั้งครรภ์ ก็อาจมีอาการปวดเมื่อยหรือปวดหลังได้เช่นกัน ซึ่งการรักษาโรคด้วยการนวดแผนไทยเป็นวิธีหนึ่งที่มีผลต่อการรักษาโรคได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะโรคที่ไม่สามารถรักษาได้ด้วยการฉีดยาหรือกินยาแผนปัจจุบัน (นัฐวดี แดงอินทร์. 2555: 1) การนวดแผนไทยเป็นกระบวนการดูแลสุขภาพอย่างหนึ่ง โดยอาศัยการสัมผัสอย่างมีหลักการ ประกอบกับบรรยากาศที่ร่มรื่นเป็นธรรมชาติของสถานที่ ทั้งนี้สามารถแบ่งรูปแบบการนวดได้เป็นการนวดผ่อนคลาย การนวดจับเส้น นวดน้ำมัน การนวดตัว การนวดฝ่าเท้า นับเป็นภูมิปัญญาอันล้ำค่าของคนไทยที่มีประวัติและเรื่องราวสืบทอดกันมาช้านาน ดังจะเห็นได้ว่าการนวดมีบทบาทสำคัญในการรักษาโรคตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งบำบัดโรคและบำรุงสุขภาพมาแต่โบราณ ถือว่าการนวดแผนไทยเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ มีเอกลักษณ์เฉพาะสามารถถ่ายทอดการเรียนรู้เป็นกิจจะลักษณะที่ลึกซึ้ง (สุรเทพ อภัยจิตร. 2541: 9) ซึ่งขั้นตอนการบริการการนวด ทางศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จะมีการบริการแช่เท้าในน้ำอุ่น (น้ำสมุนไพรผสมเกลือ) ทุกครั้งก่อนทำการนวด เนื่องจากการแช่เท้าในน้ำอุ่นจะช่วยให้เลือดมาเลี้ยงที่เท้ามาก และลดอาการคันของเลือดที่ส่วนอื่นๆ เช่น ศีรษะหรือช่องเชิงกราน และทำให้อาการปวดหัวหรือปวดประจำเดือนลดลงได้

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงมีความสนใจ และเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย จึงได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยได้ศึกษาปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และปัจจัยทางด้านราคา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและการพัฒนาการบริการต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาและวิเคราะห์การยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา กรณีศึกษาผู้มารับบริการด้าน

การนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา: กรณีศึกษาผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
2. เพื่อค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

## วิธีการวิจัย

การศึกษานี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Analytical Cross Sectional Studies) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย และเพื่อค้นหาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยศึกษาในกลุ่มผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 1,372 คน มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ประจำปี 2559 เดือนมกราคมถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 จำนวน 13,080 คน (ทะเบียนผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา , ปี 2559)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการด้านการนวดแผนไทยชายและหญิง ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา จำนวน 1,372 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครจซี่และมอแกน (Krejcie and Morgan,1970)

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการรับบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับขนาดแผนไทย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2 สถิติอ้างอิง (Inferential statistics) เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม สถิติที่ใช้คือ

2.1 ค่าไค - สแควร์ (Chi-square test) ถ้าหากการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในสมมติฐานใดมีค่า Expect count less than 5 เกินร้อยละ 20 จะใช้ค่าร้อยละเปรียบเทียบแทน

2.2 Binary Logistic Regression การเลือกสมการที่เหมาะสมโดยพิจารณาจาก Goodness of Fit ของ model โดยพิจารณาจากค่า Chi-square (ตาราง Omnibus of Model Coefficients) และค่า Cox & Snell - R<sup>2</sup> และ Nagelkerke - R<sup>2</sup>

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### ผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

#### สรุปผล

ตารางที่ 1 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยกับการยอมรับการบริการด้านการนวดแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา

ตัวแปร	ค่าคงที่ (β)	ค่า Odd ratio	P-value	95% C.I. for Exp (β)	
				Lower	Upper
<b>ปัจจัย</b>					
<b>เพศ</b>					
- ชาย**					
- หญิง	-.093	.150	.036*	.04	.55
<b>อายุ</b>					
- 20 - 29 ปี**	.71	<b>.932</b>	.846	.455	1.097
- 30 - 39 ปี	.204	<b>.951</b>	.864	.764	1.378
- 40 - 49 ปี	.026	1.026	.424	.577	3.702
- > 50 ปี	.051	.951	.897	.441	2.049
<b>ศาสนาที่นับถือ</b>					
- อิสลาม**					
- พุทธ	.379	1.462	.424	1.975	2.137
<b>อาชีพ</b>					
- พนักงานบริษัท**					
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-.276	1.318	.039*	1.084	3.841
- ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	1.932	2.01	.004*	1.05	3.48
- ข้าราชการบำนาญ	.697	2.007	.849	.857	1.136
- นักเรียน / นักศึกษา	.959	2.610	0.01*	1.453	4.689

ตารางที่ 1 ค่าความสัมพันธ์ของปัจจัยกับการยอมรับบริการด้านการวางแผนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา(ต่อ)

ตั้งแปร	ค่าคงที่ ( $\beta$ )	ค่า Odd ratio	P-value	95% C.I. for Exp ( $\beta$ )	
				Lower	Upper
<b>ระดับการศึกษา</b>					
- ต่ำกว่าปริญญาตรี**					
- ปริญญาตรี	.379	.46	.036*	1.048	2.41
- ปริญญาโท	.697	2.129	.804	.764	1.378
- ปริญญาเอก	.072	1.075	.740	.702	1.644
<b>ประสบการณ์การวางแผนไทย</b>					
- เคย 1-3 ครั้งต่อเดือน**					
- ไม่เคยใช้บริการมาก่อน	6.75	1.978	.049*	1.004	3.478
- เคยตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน	-.051	.20	.897	.08	.53
<b>วัตถุประสงค์ของการรับบริการการวางแผนไทย</b>					
- นวดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ**					
- นวดเพื่อผ่อนคลาย	20.742	.000	.978	.000	.000
- นวดเพื่อรักษาโรค	1.592	2.61	.001*	1.45	4.69
- นวดเพื่อบำรุงผิว	.164	1.167	.720	.643	1.264
<b>รูปแบบการนวดที่รับบริการ</b>					
- นวดฝ่าเท้า**					
- นวดตัว	1.272	.762	.049*	.331	1.756
- นวดน้ำมัน	2.147	.000	.998	.000	.000
- นวดหลังคลอด	.796	.000	.146	.000	.000
	.959	1.87	.001*	1.004	3.48
<b>ความคิดเห็นต่อการบริการด้านการแพทย์แผนไทย</b>					
	2.014	4.78	.849	1.20	19.10
<b>ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการด้านการวางแผนไทย</b>					
- ด้านสถานที่**	1.925	2.65	.000	1.50	4.74
- ด้านกระบวนการให้บริการ	.959	2.610	.001*	1.453	3.689
- ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	-1.096	.973	0.004	1.059	1.397
- ด้านราคา					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ p-value < 0.05

\*\* ตัวแปรที่เป็น reference

## อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเสนอเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือข้อโต้แย้งได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนัดหมายไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาด้วยสถิติ Binary Logistic Regression แสดงด้วยค่า adjusted odds ratio และ 95% confidence interval (95% CI) พบว่า

- เพศชายมีการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยน้อยกว่าเพศหญิง .15 เท่า (95% Confidence; 95% CI = .04 - .55) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สารภี ไตรยวงศ์ และสันติ สิทธิจินดา (2554 : 57) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการการนัดหมายไทยของผู้ใช้บริการในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการนัดหมายไทยในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีประกอบอาชีพรับราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในจังหวัดเพชรบูรณ์

- ผู้มารับบริการที่ประกอบอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยมากกว่าผู้มารับบริการที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท 2.01 เท่า (95% CI = 1.05 - 3.48) สอดคล้องกับพุทธินันท์ พินศิริกุล (2554:108) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทย ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์พบว่าอาชีพแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทย ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มตัวอย่างที่รับราชการมีการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทย ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์สูงกว่าพนักงาน / ลูกจ้างเอกชน และนักเรียนนักศึกษา มีความแตกต่างเท่ากับ 0.29 และ 0.26 และสอดคล้องกับมาลี เจริญพงษ์ (2546) ศึกษาเรื่องการยอมรับการให้บริการการแพทย์แผนไทยแบบประยุกต์ของผู้มารับบริการในภาคกลางประเทศไทย พบว่าผู้ที่มีอาชีพต่างกันจะมีการยอมรับแตกต่างกัน ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ และรัฐวิสาหกิจมีการยอมรับมากกว่าอาชีพอื่น ๆ

- ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยมากกว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี .46 เท่า (95% CI = 1.084 - 2.41)

- ผู้ที่มีประสบการณ์การนวด 1-3 ครั้งต่อเดือนมีการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การนวดตั้งแต่สี่ครั้งขึ้นไปต่อเดือน .20 เท่า (95% CI = .08 - .53) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สารภี ไตรยวงศ์ และสันติ สิทธิจินดา (2554 : 58) เรื่องความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการการนัดหมายไทยของผู้ใช้บริการในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการการนัดหมายไทยของผู้ใช้บริการการนัดหมายไทยในจังหวัดเพชรบูรณ์ในเรื่องจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อเดือน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และในเรื่องระยะเวลาโดยเฉลี่ยต่อครั้งที่มาใช้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- ผู้มารับบริการมีการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทยด้านการนัดเพื่อรักษาโรคมามากกว่าการนัดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ 2.61 เท่า (95% CI = 1.45 - 4.69) ซึ่งไม่สอดคล้องกับละอองทราย โกมลมาลย์ (2556: 63) เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสาน จังหวัดกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยด้านการให้บริการส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้า

- ผู้มารับบริการมีการยอมรับการบริการนัดตัวมากกว่านัดฝ่าเท้า .762 เท่า (95% CI = .331 - 1.756) ผู้มารับบริการที่มีรายรับ 10,000 - 20,000 บาท มีการยอมรับมากกว่าผู้มารับบริการที่มีรายรับต่ำกว่า 10,000 บาท 2.858 เท่า (95% CI = .538 - 15.190) สอดคล้องกับงานวิจัยของพรปวีร์ ศิริรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องความพอใจของลูกค้าที่ต่อการให้บริการของร้านฉัตรฐยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน พบว่าลูกค้าที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของร้านฉัตรฐยาคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับพุทธินันท์ พินศิริกุล (2554:107) ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทย ของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท จะมีการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

- ผู้มารับบริการที่มีทัศนคติต่อการบริการด้านการนัดหมายไทยสูงมีการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายไทย 1.87 เท่า (95% CI = 1.004 - 3.48) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีระยุทธ์ ขุนศรีแก้ว ,จงกล ชุมพรัตน์ และจิรวรรณ หวังประดิษฐ์ (2547) ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการต่อการรักษาด้วยวิธีการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการรับบริการรักษาด้วยวิธีการแบบแพทย์แผนไทย พบว่าทัศนคติของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่มีทัศนคติ พอใจมีความเต็มใจที่จะกลับมารักษาอีกมากที่สุด รองลงมา คือ พอใจการพูดจาและความเป็นกันเองในการรักษา พอใจที่มารักษาด้วยวิธีการแพทย์แผนไทย พอใจที่ได้รับการรักษาด้วยวิธีแพทย์แผนไทย(นวด อบ ประคบ จ่ายยาสมุนไพร) และที่น่าสังเกตคือกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น พอใจในเรื่องรูปแบบของยาสมุนไพร (แคปซูล , ยาต้ม , ยาลูกกลอน) เป็นลำดับสุดท้าย แต่ก็ยังอยู่ในระดับความพอใจเห็นด้วยระดับมาก

- ปัจจัยด้านกระบวนการมีผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายคนไทยมากกว่าปัจจัยด้านราคา 2.65 เท่า (95% CI = 1.50 – 4.74) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของระดับเพชร ครุฑชั่งทอง (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การดูแลสุขภาพด้วยการนัดหมายคนไทยของผู้มารับบริการในศูนย์วิชาชีพรักษาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ การการได้รับข้อมูลข่าวสาร และการได้รับแรงบันดาลใจจากเพื่อนร่วมงาน และครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมมารับบริการการนัดหมายคนไทยในศูนย์วิชาชีพรักษาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

## สรุปผลการวิจัย

### ผลการวิจัยครั้งนี้สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 67.39) ส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 57.00) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ (ร้อยละ 51.70) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 89.60) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74.50) ส่วนใหญ่เคยได้ลองนัดใช้นัดหมายคนไทยมาก่อนตั้งแต่ 1-3 ครั้งต่อเดือน (ร้อยละ 87.00) วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่มาเพื่อรักษาโรค (ร้อยละ 86.30) การนัดตัวเป็นรูปแบบบริการนัดที่กลุ่มเป้าหมายเลือกใช้ (ร้อยละ 66.30) และส่วนใหญ่มีรายได้ที่ต่ำกว่า 20,001 – 40,000 บาท (ร้อยละ 79.40)

2. จากการทดสอบด้วยสถิติ Chi-square พบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เพศ ประสบการณ์การนัด วัตถุประสงค์ของการมารับบริการ ความคิดเห็นต่อการรับบริการด้านการนัดหมายคนไทย และความรู้เกี่ยวกับการนัดหมายคนไทย

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายคนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนัดหมายคนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ด้วยสถิติ Binary Logistic Regression พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายคนไทยของประชาชนในจังหวัดยะลา : กรณีศึกษาการบริการด้านการนัดหมายคนไทย ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การนัดหมายคนไทย วัตถุประสงค์ของการนัดหมายคนไทย รูปแบบการนัดที่รับบริการ และปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการบริการด้านการนัดหมายคนไทย

## คำขอบคุณ

งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณกลุ่มเป้าหมาย (ผู้มาใช้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา) ทุกท่าน ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ศูนย์การเรียนรู้ด้านการแพทย์วิถีไทยที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการดำเนินการศึกษางานสำเร็จได้ด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

- [1]ธีระยุทธ์ ขุนศรีแก้ว ,จกมล ชุมพรัตน์ และจิรวรรณ หวังประดิษฐ์ .(2547). **ทัศนคติของผู้เข้ารับบริการต่อการรักษาด้วยวิธีการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุราษฎร์ธานี** . ทุนอุดหนุนจากเครือข่ายการวิจัยและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน สกอ.ภาคใต้ตอนบน. วิทยาลัยตาปี
- [2]นัฐวดี แดงอินทร์. (2555). **ปัจจัยทางการตลาด และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการธุรกิจนัดหมายคนไทยในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้** .รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- [3]ระดับเพชร ครุฑชั่งทอง .(2551). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดูแลสุขภาพด้วยการนัดหมายคนไทยของผู้มารับบริการในศูนย์วิชาชีพรักษาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา** .ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [4]ผกาพันธ์ อรพันธ์เงิน .(2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการนัดหมายคนไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**
- [5]พรปวีร์ ศิริรักษ์ .(2551). **ความพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของร้านฉัตรสุขภาพคลินิกแพทย์แผนไทยและสปา อำเภอหัวหิน. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา) ,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**
- [6]พูนิตนันท์พินศิริกุล.(2554).**ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการให้บริการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนัดหมายคนไทยของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์**.วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

- [7] มาลี เจ้งวัฒนพงศ์ .(2546). การยอมรับการให้บริการการแพทย์แผนไทยแบบประยุกต์ของผู้มารับบริการในภาคกลางประเทศไทย. ปรินญาณิพนธ์ การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- [8] ละอองทราย โกมลมาลย์ .(2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการสปาในเขตคลองสาน จังหวัด กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- [9] วรณา ศรีคาม .(2550). พฤติกรรมการแสวงหาการบริการสุขภาพด้านการแพทย์แผนไทยของประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา . โครงการรับวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา เข้าสมทบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- [10] สารภี ไตรยวงศ์ และสันติ สิทธิจันดา .(2554). ความพึงพอใจและพฤติกรรมการใช้บริการการนวดแผนไทยของผู้ใช้บริการใน จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิชาการ สถาบันการพลศึกษาปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2554 (หน้า 57-71). สถาบันการพลศึกษา
- [11] สุรเทพ อภัยจิตร. (2541). ศิลปการนวด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.