

กลยุทธ์การตลาดการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี

MARKETING STRATEGY OF THAI TRADITIONAL MEDICINE OF DAMNOENSADUAK HOSPITAL RATCHABURI PROVINCE

บุญญาดา ใจหาญ^{#1}

^{#1}บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต / สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร/ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

E-mail : pynann@hotmail.com

บทคัดย่อ – การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมการตลาดการบริการของงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เกี่ยวกับการบริการแพทย์แผนไทย ศึกษาพฤติกรรมและสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ แนวทางการเสนอแนะกลยุทธ์ทางการตลาดการบริการแพทย์แผนไทย วิธีการและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นบุคลากรของหน่วยงานแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงานจำนวน 1 ท่าน เจ้าหน้าที่พนักงานจำนวน 14 คน โดยใช้ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) และการสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างของผู้มาใช้บริการจำนวน 200 คน นำมาวิเคราะห์เชิงสรุปผลการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Pearson Chi - Square Test, Mann - Whitney U Test, Kruskal Wallis H Test และทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธีทดสอบแบบ Conover

จากการประเมินการรับรู้และทัศนคติของบุคลากร พบว่าพนักงานมีทัศนคติในการทำงานที่ดี มีการร่วมมือและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แต่หน่วยงานควรพิจารณาปรับโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ค่าจ้าง เงินเดือนให้เหมาะสมเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน จากผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่าโดยรวมผู้ให้บริการพึงพอใจในระดับมาก โดยในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพของบริการตามลำดับ ส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านราคาค่าใช้จ่ายของบริการ และผลิตภัณฑ์ ส่วนเป้าหมายและกลยุทธ์ในอนาคตนั้นโรงพยาบาลควร ที่มุ่งเน้นการพัฒนาหน่วยงานแพทย์แผนไทยให้เป็นศูนย์กลางการบริการและจัดจำหน่ายสมุนไพรครบวงจร

Abstract – The purpose of this research is to study the marketing service section of Thai Traditional Medicine Damnoensaduak Hospital in Ratchaburi province, by studying strengths, weaknesses, opportunities and threats of Thai Traditional Medicine service, surveying the behavior and satisfaction of people who uses the service, studying the suggestion guidelines of marketing strategy of Thai Traditional Medicine service. The methods and tools of

data collection in this study are 1) In-Dept interview the staff of Thai Traditional Medicine department including department head and 14 staff officers, 2) Questionnaire survey of 200 customers of the sample group. Tools to be used in analysis of interview results, analysis of statistical data are such as frequency, percentage, mean standard deviation and statistical hypothesis testing with Pearson Chi-square test, Mann-Whitney U test, Kruskal Wallis H Test method and multiple comparisons by Conover Testing.

Result of evaluation of the perception and attitude of the staff is “Have good attitude to work”. “Have good cooperation and listen to each other”. However the hospital should consider restructuring the salary, having suitable compensation in order to motivate employee to work more.

The result of survey shows that service users have satisfaction in high level in overall. The product or services are satisfied in highest level, followed by the services of staff, and quality of service, respectively. The least satisfaction is the cost of services and products.

1. บทนำ

ในสภาวะปัจจุบันการดำรงชีพของมนุษย์เรา ซึ่งได้รับผลกระทบจากสภาวะแวดล้อม ต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมือง โดยเฉพาะในประเทศไทยในช่วง 2 ถึง 3 ปีที่ผ่านมา ต้องประสบกับปัญหาทั้งเรื่องของค่าเงินบาทแข็งตัว และอุทกภัยน้ำท่วม สำหรับในช่วงปี 2554 นี้ เศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มชะลอตัว โดยอัตราการขยายตัวอาจจะลดลงมาที่ร้อยละ 3.5-4.5 สาเหตุสำคัญเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบกับฐานที่สูงในปีที่ผ่านมาที่เศรษฐกิจไทยมีการฟื้นตัวอย่างโดดเด่น ทั้งนี้แรงขับเคลื่อนหลักจากการส่งออกอาจเติบโตต่ำลงเหลือเป็นตัวเลขหลักเดียว โดยมีกรอบคาดการณ์ที่ร้อยละ 6.0-10.0 จากที่คาดว่าจะเติบโตสูงประมาณร้อยละ 27 ในปี 2553 อย่างไรก็ตาม การลงทุนยังมีแนวโน้มขยายตัวสูง ซึ่งเป็นที่คาดหวังว่าจะเข้ามาเป็นแรงขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาวะที่การส่งออกอ่อนกำลังลง โดยคาดว่าจะการลงทุนอาจขยายตัวร้อยละ 7.5-9.0 ซึ่งนับว่าเป็นอัตราที่สูงแม้ว่าชะลอลงจากปี 2553 ที่คาดว่าจะขยายตัวมากกว่าร้อยละ 10 ส่วนการบริโภคโดยทั่วไปน่าจะขยายตัวค่อนข้างต่อเนื่องอยู่ในช่วงร้อยละ 3.0-3.5 จากที่คาดว่าจะขยายตัวประมาณร้อยละ 3.7 ในปี 2553 ซึ่งเป็นไปตามการเพิ่มขึ้นของรายได้ของผู้บริโภค จากการจ้างงานในประเทศที่เพิ่มขึ้น การปรับขึ้นค่าจ้าง

รวมทั้งการเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดสำคัญๆ จากการขยายการลงทุนของธุรกิจไปสู่ภูมิภาคและการเชื่อมโยงทางเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน

จากรายงานสำรวจความต้องการและอัตราการใช้ประโยชน์จากการแพทย์ทางเลือกหรือการแพทย์แบบผสมผสานของประชาชนในภาพรวมของโลก พบว่า ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา มีแนวโน้มในการขยายตัวมากขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากการรักษาทางการแพทย์สมัยใหม่มีต้นทุนในการรักษาค่อนข้างสูง กระแสความนิยมในการกลับมาใช้พืช และสมุนไพรมีมากขึ้น และได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐ เห็นได้จากทางหน่วยงานกรมบัญชีกลาง ได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการเบิกค่าบริการรักษาพยาบาลด้วยวิธีการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกเป็นระบบจ่ายตรงระหว่างกรมบัญชีกลางกับสถานพยาบาล แต่จะต่างจากระบบจ่ายตรงทั่วไป โดยกำหนดให้มีการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการพร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของผู้ให้บริการ รวมทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมินอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีนโยบายที่จะปฏิรูประบบงบประมาณสนับสนุนบริการการแพทย์แผนไทย ซึ่งจำเป็นต้องมีฐานข้อมูลของผู้ให้บริการการแพทย์แผนไทย (1) ในสถานพยาบาลอีกด้วย

2. วิธีการดำเนินงาน

การศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การตลาดการบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวก อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี เป็นการรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากหน่วยงานแพทย์แผนไทย (2) และสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการสัมภาษณ์ แพทย์ เจ้าหน้าที่ และผู้มาใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวินิจฉัยองค์กรและประเมินศักยภาพของหน่วยงานแพทย์แผนไทย ซึ่งการศึกษาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของแพทย์เจ้าหน้าที่ ตลอดจนความพึงพอใจของ ผู้ที่มารับบริการ เพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับกำหนดกลยุทธ์การตลาดด้านการบริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 1.1 บุคลากรของหน่วยงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวก โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ผู้ศึกษาคิดว่าเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา 1.2 ผู้มาใช้บริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก เพื่อสำรวจความ พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างทางสถิติจากประชากรที่ไม่ทราบจำนวนประชากร ตามสูตรการคำนวณของคอกเรน (1) เมื่อ n ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และ p แทนสัดส่วนของประชากรที่ต้องการจะสุ่ม (ร้อยละ 85, $p = 0.85$) Z แทนช่วงความเชื่อมั่นที่กำหนด (มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%ระดับนัยสำคัญ 0.05) e แทนสัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้มีค่าเท่ากับ 0.05

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ 2.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การตลาดของการบริการการแพทย์แผนไทย 2.2 การศึกษาเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) และใช้คำถามแบบการวินิจฉัยภาพรวมระบบการบริการทั่วไปขององค์กร (Shindan) 2.3 การสัมภาษณ์โดยตรงผู้ศึกษาจะทำการสัมภาษณ์แพทย์เจ้าหน้าที่ พนักงานโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการรับรู้ และทัศนคติต่อการดำเนินงานและหน่วยงานแพทย์แผนไทย ประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด (Close Ended Question) และ

สอบถามข้อคิดเห็นต่างๆ 2.4 การสัมภาษณ์ผู้มาใช้บริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลแบบ (Self- Administered Questionnaire : SAQ) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้ด้วยตนเองสำหรับประเมินความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด (Close Ended Question) และข้อคิดเห็นต่างๆ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งเกณฑ์ 5 ระดับ การวัดระดับความพึงพอใจ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้แบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารแหล่งข้อมูลของหน่วยงาน และเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

4. การตรวจสอบเครื่องมือในการศึกษา ศึกษาได้สร้างมาตรวัดโดยผ่านกระบวนการหาคุณภาพของมาตรวัด 2 ส่วน คือ 1. การหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์จากการประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC 2.การตรวจสอบเครื่องมือและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา โดยหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ด้วยวิธีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาคอัลฟา (Cronbach's Alpha) เป็นการพิจารณาค่าความเที่ยงโดยดูความสม่ำเสมอภายในของข้อมูล จากการประเมินความใกล้เคียงของคำตอบในข้อต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ของผู้บริหารหน่วยงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวก โดยทำการสรุปเป็นประเด็นสำคัญๆ ทั้งในด้านการดำเนินงานของหน่วยงาน การกำหนดเป้าหมาย ความคาดหวังในการพัฒนาการให้บริการ การประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ปัญหา และอุปสรรคของหน่วยงาน ตลอดจนข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะอื่นๆ ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินการรับรู้ และทัศนคติต่อหน่วยงานและการทำงานจากการสัมภาษณ์บุคลากรด้านต่างๆ ของหน่วยงานแพทย์แผนไทยโดยสรุปเป็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในบริการของผู้มาใช้บริการแพทย์แผนไทย

3. ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการศึกษากลยุทธ์การตลาดการบริการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In - Depth Interview) หัวหน้างานกายภาพบำบัดและงานแพทย์แผนไทย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ :

$$n = \frac{p(1-p)Z^2}{e^2}$$

ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นเพศชาย ตำแหน่งหัวหน้างานกายภาพบำบัดและงานแพทย์ แผนไทย กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลดำเนิน

สะดวก จังหวัดราชบุรี การศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขากายภาพบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ ทำหน้าที่ดูแลบริหารและจัดการ งานกายภาพบำบัด งานแพทย์แผนไทย งานดำเนินสปา คลินิกดูแลสุขภาพผิวพรรณ งานบ้าน นวดไทย ศูนย์ออกกำลังกาย งานนวดไทยเครือข่ายอนามัยและงานรักษาสภาพแบบผสมผสาน โรงพยาบาลดำเนินสะดวก การดำเนินงานของหน่วยงานแพทย์แผนไทย : โรงพยาบาลดำเนินสะดวกได้เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เพื่อสานรับนโยบายการพัฒนาการแพทย์แผนดั้งเดิม หรือการแพทย์แผนไทย ขยายไปสู่โรงพยาบาลภาครัฐ ศูนย์สาธารณสุข และศูนย์สุขภาพทั่วไป รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณ และส่งบุคลากรงานนวดแผนไทย



โดยจ่ายเงินเดือนให้ 6 เดือน พร้อมหนังสือส่งตัวบุคคลเหล่านี้ไปตามโรงพยาบาลรัฐทั่วประเทศ โดยเมื่อครบระยะเวลางาน 6 เดือนแล้ว ถ้าทางหน่วยงานโรงพยาบาลนั้นๆ มีการตอบรับที่ดีจากผู้มาใช้บริการด้านนัดหมายไทย จะต้องดำเนินการต่อยอดและจ่ายเงินเดือนให้แก่บุคคลเหล่านั้นเอง ส่วนที่ 2 ผลการประเมินการรับรู้และทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานแพทย์แผนไทย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐาน
การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ	
สมมติฐานที่ 1 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรม การใช้บริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน - ระยะเวลาที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย - ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำ - เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย - ความประสงค์ที่จะมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 2 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรม การใช้บริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน - ระยะเวลาที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย - ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำ - เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย - ความประสงค์ที่จะมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 3 ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน - ระยะเวลาที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย - ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำ - เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย - ความประสงค์ที่จะมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 4 ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน - ระยะเวลาที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย - ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำ - เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย - ความประสงค์ที่จะมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง
การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการ	
สมมติฐานที่ 5 ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน - ระยะเวลาที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย - ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำ - เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย - ความประสงค์ที่จะมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง

สมมติฐานที่ 6 ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรม การใช้บริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - การใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน - ระยะเวลาที่มาใช้บริการแพทย์แผนไทย - ช่วงเวลาที่มาใช้บริการเป็นประจำ - เหตุผลที่ตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย - ความประสงค์ที่จะมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต	สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง
การหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทย	
สมมติฐานที่ 7 ผู้มาใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกันด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่ายของบริการหรือผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ การให้บริการแพทย์แผนไทยโดยรวม	สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง สอดคล้อง สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 8 ผู้มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ - ด้านราคาค่าใช้จ่ายของบริการหรือผลิตภัณฑ์ - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ - ด้านกระบวนการให้บริการ - ด้านคุณภาพของบริการ - ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ - การให้บริการแพทย์แผนไทยโดยรวม	ไม่สอดคล้อง ไม่ สอดคล้องกับ สมมติฐาน ไม่สอดคล้อง สอดคล้องกับ สมมติฐาน สอดคล้องกับ สมมติฐาน สอดคล้องกับ สมมติฐาน สอดคล้องกับ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 10 ผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยที่แตกต่างกัน - ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ - ด้านราคาค่าใช้จ่ายของบริการหรือผลิตภัณฑ์ - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ - ด้านกระบวนการให้บริการ - ด้านคุณภาพของบริการ - ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ - การให้บริการแพทย์แผนไทยโดยรวม	สอดคล้องกับ ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง ไม่สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้มาใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามปัจจัยทางการตลาด 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Products/Services) ผู้มาใช้บริการแพทย์แผนไทยมีระดับความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย

อยู่ที่ 3.86 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการย่อยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า คุณภาพบริการได้รับมาตรฐานสากลมีระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 รองลงมาคือ ความเชี่ยวชาญของแพทย์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละจุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และการมีผลิตภัณฑ์สมุนไพรในปริมาณที่เพียงพอของทางโรงพยาบาลมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคืออยู่ในระดับปานกลางหรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ ด้านราคาและ ค่าใช้จ่ายของบริการหรือผลิตภัณฑ์ (Price) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยในด้านด้านราคาและค่าใช้จ่ายของบริการหรือผลิตภัณฑ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และหากนาระดับความพึงพอใจมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความเหมาะสมของค่าบริการทางการแพทย์แผนไทย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ เงื่อนไขในการชำระเงินมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยที่ความเหมาะสมของค่าผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพรมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเงื่อนไขการชำระเงินรวมถึงความเหมาะสมของค่าผลิตภัณฑ์จากพืชสมุนไพรในระดับปานกลางเท่านั้น ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (Place) มาใช้บริการแพทย์แผนไทยมีระดับความพึงพอใจในบริการด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาระดับความ พึงพอใจเป็นรายการย่อยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความปลอดภัยหรือการได้มาตรฐานของสถานที่ให้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ ตู้ ATM เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ความเป็นสัดส่วนของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ความสะอาดและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และการมีบริการรักษาพยาบาล และการให้บริการนอกสถานที่มีระดับความ พึงพอใจน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับปานกลางหรือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (People) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (People) พิจารณาระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และหากนาระดับความ พึงพอใจมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ความสนใจ ความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมา คือ การแต่งกาย การต้อนรับ การพูดจาและความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบนจากผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้บริการตามลำดับคิว ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยการตอบข้อคำถาม ข้อชี้แจง ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่และการอุทิศเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยในด้านการให้บริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.58 และหากนาระดับความ พึงพอใจมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ขั้นตอนการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เช่น มีบัตรคิว มีระดับความพึงพอใจสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมา คือ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ความเหมาะสมของวันและเวลาในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 กระบวนการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการติดประกาศ หรือแจ้งข้อมูลรวมไปถึงระยะเวลารอคอยในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ด้านคุณภาพของบริการ (Physical Evidence) ระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยในด้านคุณภาพของบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และหากนาระดับความพึงพอใจมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถของผู้ทำการตรวจวินิจฉัยโรค และความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการการแพทย์แผนไทยที่ได้รับในระดับเท่ากับกับความสะอาดของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เช่น ผ้าปูที่นอน หมอน ลูกประคบ ฯลฯ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 การปรับปรุงการทำงานเมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และมีระดับความพึงพอใจต่อการให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ ด้านการแพทย์แผนไทยน้อยที่สุดคืออยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ (Promotion) ระดับความพึงพอใจในบริการแพทย์แผนไทยในด้านด้านการส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และหากนาระดับความ พึงพอใจมาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลในระดับสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจต่อภาพลักษณ์ในการบริการของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 สิทธิพิเศษสำหรับผู้สมัครเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 การจัดแพ็คเกจการตรวจสุขภาพและการให้บริการทางการแพทย์แผนไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และมีระดับความพึงพอใจต่อการที่โรงพยาบาลมีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมโดยไม่คิดมูลค่าน้อยที่สุด คือ อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์กระบวนการวางแผนและดำเนินการปฏิบัติทางการตลาด(Marketing Process)บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวก ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและแสวงหาโอกาสทางการตลาด (SWOT Analysis) ได้สรุปการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบไปด้วย กลุ่มที่ 1 คือ จากสภาวะแวดล้อมภายในหน่วยงานการแพทย์แผนไทย (Internal Factor) และกลุ่มที่ 2 คือ จากสภาวะแวดล้อมภายนอก (External Factor) การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) และ จุดอ่อน

(Weakness) จากสภาวะแวดล้อมภายในหน่วยงานการแพทย์แผนไทย (Internal Factor) จากการนำข้อมูลค่าเฉลี่ยที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 7 ด้าน (7P's) มาเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) จากสภาวะแวดล้อมภายในหน่วยงานการแพทย์แผนไทย

1. ด้านสินค้าและบริการ (Products/Services)	S	จากผลการสำรวจ ผู้มาใช้บริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้าบริการที่ได้รับมาตรฐานสากล รวมทั้งความเชี่ยวชาญของแพทย์จากประสบการณ์ที่สั่งสมมานาน
	W	ในด้านคุณภาพของงานให้บริการยากต่อการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานเท่ากันทุกครั้ง ที่ให้บริการ และผลิตภัณฑ์สมุนไพรยังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองในเวลาที่ลูกค้าต้องการมารับบริการ
2. ด้านราคา (Price)	S	จากผลการสำรวจ ลูกค้ามีความพอใจในราคาสินค้าและค่าบริการในปัจจุบัน
	W	ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ค่าบริการและค่าสินค้าในปัจจุบันยังมีกำไรค่อนข้างน้อย
3. ด้านสถานที่ (Place)	S	จากผลการสำรวจ ผู้มาใช้บริการได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการเดินทางมาใช้บริการ
	W	จากผลการสำรวจ ช่องทางในการให้บริการ การจำหน่ายสินค้า มีจำกัด และไม่คอยจัดให้มีการจัดให้บริการนอกสถานที่
4. ด้านเจ้าหน้าที่ (People)	S	จากผลการสำรวจ ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้ความเอาใจใส่ ดูแล และพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
	W	แต่ในขณะเดียวกัน ในด้านการให้ข้อมูล ชี้แจง ตอบข้อสงสัย จากเจ้าหน้าที่ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการ รวมทั้งในเรื่องของความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
5. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	S	จากผลการสำรวจ ขั้นตอนการเข้ามารับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ
	W	ยังพบว่าผู้ที่ต้องการจะมาใช้บริการต้องโทรจองล่วงหน้า 1 - 2 วัน ก่อนการเข้ามารับบริการ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) และจุดอ่อน (Weakness) จากสภาวะแวดล้อมภายในหน่วยงานการแพทย์แผนไทย (Internal Factor) (ต่อ)

6. ด้านคุณภาพของบริการ (Physical Evidence)	S	จากผลการสำรวจ ผู้มาใช้บริการมีความพอใจมาก และเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของแพทย์ และเจ้าหน้าที่ในการตรวจวินิจฉัยโรค และการให้บริการ ด้วยการแพทย์แผนไทย
	W	แต่ในขณะเดียวกัน การให้คำแนะนำต่างๆ เกี่ยวกับการแพทย์แผนไทย พบว่ายังไม่ได้รับการปรับปรุงการทำงานเมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ
7. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	S	จากผลการสำรวจ ผู้มาใช้บริการมีมุมมองที่ดี ต่อ ภาพลักษณ์ในการบริการของโรงพยาบาล รวมไปถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาล
	W	แต่การจัดกิจกรรมการให้ความช่วยเหลือสังคม ด้วยวิธีทางการแพทย์แผนไทย มีค่อนข้างน้อยมาก (CSR)

1. การวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) จากสภาวะแวดล้อมภายนอก (External Factor) หน่วยงานการแพทย์แผนไทย โดยใช้ General Environment (STEP Analysis) และ Task Environment (5 Force) มาเป็นตัวช่วยในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

- การวิเคราะห์ภายนอกองค์กรจากสภาวะแวดล้อมโดยทั่วไป (General Environment) โดยใช้ STEP Analysis ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านสังคมสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ และด้านการเมือง

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) จากสภาวะแวดล้อมภายนอก (External Factor)

1. ด้านสังคมสังคม (Social)	O	เป็นสังคมแบบครอบครัว ทำการเกษตร อนุรักษ์นิยมเป็นส่วนใหญ่ และความนิยมการบำบัดรักษาแบบภูมิปัญญาไทยมีเพิ่มมากขึ้น กระแสและความนิยมของการรักษาสุขภาพจากวิถีธรรมชาติ มีมากขึ้น
	T	การกระจายของกลุ่มอายุผู้มารับบริการงานแพทย์แผนไทยไม่เท่ากัน และมีมากที่สุดร้อยละ 36 หรือ 1 ใน 3 อยู่ในช่วง 46 - 55 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ทัศนคติในการประกอบอาชีพที่มีผลต่อการมารับบริการแพทย์แผนไทย

2. ด้านเทคโนโลยี (Technological)	O	มีการพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ควบคู่กับการผลิต ผลิตภัณฑ์ที่ใช้สมุนไพรเป็นองค์ประกอบมากขึ้น
	T	การใช้ IT เทคนิคและเครื่องทุ่นแรงหรือสิ่งอำนวยความสะดวกมาช่วยกระตุ้นงานแพทย์แผนไทย ภาพลักษณ์ดูขัดแย้งกัน ระหว่างความเป็นสมัยเก่า และสมัยใหม่
3. ด้านเศรษฐกิจ (Economic)	O	เศรษฐกิจของชุมชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ในพื้นที่ อำเภอดำเนินสะดวกขึ้นอยู่กับผลผลิตที่ได้รับจากการประกอบอาชีพ ทำสวนมะพร้าว และอื่นๆ
	T	ประชากรในพื้นที่ส่วนใหญ่ในพื้นที่ อำเภอดำเนินสะดวก ประกอบอาชีพเกษตรกรรมซึ่งมีผลต่อรายได้ของครอบครัว และการตัดสินใจเลือกมาใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งไม่สามารถทำได้สะดวก
4. ด้านการเมือง (Politic)	O	รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการมาใช้บริการและผลิตภัณฑ์สมุนไพร และการแพทย์แผนไทย โดยให้สิทธิพิเศษสำหรับข้าราชการและครอบครัว ให้สามารถเบิกจ่ายค่าสินค้าและบริการได้บางส่วน
	T	ข้อจำกัดและเงื่อนไขของการรับสิทธิพิเศษของการเบิกจ่ายค่าสินค้าและบริการ เสถียรภาพทางการเมืองของรัฐบาล

- การวิเคราะห์ภายนอกองค์กรจากสภาวะแวดล้อมโดยทั่วไป โดยใช้ Task Environment หรือ 5 Force Model ซึ่งประกอบไปด้วย การวิเคราะห์คู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกัน การเข้ามาของผู้เข้าแข่งขันรายใหม่ สินค้าทดแทน อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ อำนาจต่อรองของผู้ขาย ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังตารางที่ 50 ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ภายนอกองค์กรจากสภาวะแวดล้อมโดยทั่วไป (General Environment) โดยใช้ STEP Analysis

1. คู่แข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน	การแข่งขันไม่รุนแรง เนื่องจากคู่แข่งถือว่ามีน้อยราย และส่วนใหญ่ถือเป็น Partner คอยเกื้อกูลกันมากกว่า
2. การเข้ามาของผู้เข้าแข่งขันรายใหม่	คู่แข่งรายใหม่เกิดขึ้นได้ยาก หรือมีน้อยมาก ที่พบมีเพียงเจ้าหน้าที่ที่ลาออกไปทำอาชีพอิสระในการให้บริการนวด อบ ประคบ ด้วยสมุนไพร

3. สินค้าทดแทน	สินค้าหรือบริการทดแทนสามารถหาได้ง่ายจากการซื้อหาอุปกรณ์ และวัตถุดิบ มาทำที่บ้านได้ด้วยตนเอง หรือสามารถหาได้จากสิ่งของใกล้ตัวที่มีอยู่
4. อำนาจต่อรองของผู้ซื้อ (Customer)	อำนาจในการต่อรองของผู้มาใช้บริการค่อนข้างมีน้อย เนื่องจากมีผู้ให้บริการน้อยรายในพื้นที่
5. อำนาจต่อรองของผู้ขาย (Supplier)	อำนาจต่อรองของผู้ขายวัสดุ อุปกรณ์ และวัตถุดิบยังถือว่ามีมากอยู่เพราะมีผู้ผลิตจัดตั้งเกี่ยวกับการแพทย์ไทยน้อยราย

4. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาการให้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลดำเนินสะดวกสามารถสรุปในเชิงเปรียบเทียบข้อเด่นและข้อด้อยของการบริการ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์เวชสำอางและงานบริการแพทย์แผนไทย การบริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือ คุณภาพของการบริการได้รับมาตรฐานสากล ประกอบกับแพทย์และบุคลากรมีความชำนาญแต่ในด้านผลิตภัณฑ์เวชสำอาง และสมุนไพร ยังขาดความรวดเร็วในการจัดเตรียมและปริมาณไม่เพียงพอต่อความต้องการ
2. ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของการบริการและผลิตภัณฑ์ ผู้มาใช้บริการมีความพอใจและเต็มใจที่จะจ่ายค่าบริการสำหรับงานบริการนวด อบ ประคบ และกายภาพบำบัด แต่ในขณะเดียวกันผู้มาใช้บริการหรือลูกค้ารู้สึกว่าการค่าสินค้า เวชสำอางมีราคาแพงเมื่อเทียบกับคุณค่าทางความนิยมที่ได้รับ
3. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ผู้มาใช้บริการโดยส่วนใหญ่ เริ่มต้นจากการได้รับคำแนะนำจากการมารักษาด้วยแพทย์แผนปัจจุบัน ให้ลองมาใช้บริการด้านกายภาพบำบัด และการส่งเสริมสุขภาพด้วยแพทย์แผนไทยของทางโรงพยาบาล ซึ่งเป็นผลทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นที่จะหาทางเปิดช่องทางให้ผู้มาใช้บริการมารับบริการโดยตรงโดยไม่ต้องพึ่งพาการแนะนำจากแพทย์แผนปัจจุบัน
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัยจากการได้รับมาตรฐานของสถานที่ให้บริการ พร้อมทั้งการเดินทางมารับบริการมีความสะดวก เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ติดถนนสายหลัก มีรถโดยสารผ่านตลอด แต่การจัดให้บริการนอกสถานที่ค่อนข้างน้อยมาก
5. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จากผลการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ ให้ความเป็นกันเอง อธิบายดีของเจ้าหน้าที่ แต่บางช่วงเวลาของการให้บริการ เช่น ช่วงใกล้พักเที่ยง และใกล้เวลาเลิกงาน พบว่า ระดับความพึงพอใจลดลง
6. ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน แต่กลับพบว่าระยะเวลาในการรอคอยในการรับบริการต้องมีการแจ้งหรือจองก่อนล่วงหน้า
7. ด้านการส่งเสริมสนับสนุนการให้บริการงานแพทย์แผนไทย ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในภาพลักษณ์ ของทางโรงพยาบาลต่อการจัดแพ็คเกจการตรวจสุขภาพและการให้บริการทาง

การแพทย์แผนไทย แต่ในขณะเดียวกันการจัดกิจกรรมช่วยเหลือสังคม โดยมีได้คิดมูลค่าค่อนข้างน้อยมาก

5. ข้อเสนอแนะ

หน่วยงานแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก มีการบริหารจัดการโดยใช้กลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด 7 ด้าน (7Ps) เพื่อตอบสนองผู้มารับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการบริการในแต่ละด้านจำเป็นต้องมีการบันทึกข้อมูล วิเคราะห์และประเมินผลเพื่อนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงในส่วนที่ยังเป็นจุดด้อย และเพิ่มประสิทธิภาพในส่วนที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปและเสนอแนะเป็นข้อปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารจัดการหน่วยงานฯ ได้ดังนี้ ข้อดี หน่วยงานแพทย์แผนไทยได้รับการส่งเสริมจากผู้บริหารของทางโรงพยาบาลให้มีอิสระสามารถบริหารจัดการได้ด้วยตนเอง อีกทั้งหัวหน้าหน่วยงานแพทย์แผนไทยมีความรู้และความชำนาญที่ได้จากประสบการณ์ที่สั่งสมมานาน ส่วนที่ต้องปรับปรุง จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ เรียงลำดับคะแนนของค่าเฉลี่ยโดยรวมในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยของงานบริการทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการที่ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.86 คะแนน รองลงมา คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านคุณภาพของบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านการส่งเสริมการตลาดและประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และในด้านราคาค่าใช้จ่ายของบริการและผลิตภัณฑ์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับพบว่า โดยรวมแล้วระดับความพึงพอใจส่วนใหญ่ยังไม่มากที่สุด เพื่อที่จะให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด หรือมากที่สุด จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเพื่อลดจุดอ่อนในด้านต่างๆ โดยใช้กลยุทธ์ 7Ps ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Products/Services) ยังต้องพัฒนาต่อเนื่องในเรื่องของการออกแบบบรรจุภัณฑ์ และการหาวิธีปรับลดต้นทุนสินค้าเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นหันมานิยมผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากโรงพยาบาล และการให้บริการให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ต่างไปสู่นักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มาจากที่อื่นๆ ให้มากขึ้น รวมถึงการส่งเสริมด้านการตลาดให้มากขึ้นกว่าในปัจจุบัน
2. ด้านราคา (Price) ควรมีการตั้งราคาของผลิตภัณฑ์ให้มีความเหมาะสมและมีการปรับตามโอกาส อย่างเช่น ช่วงเทศกาลปีใหม่ นอกเหนือจากการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับสมาชิกและพนักงาน เพื่อเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและยอดขาย
3. ด้านช่องทางจำหน่าย (Place) แม้ว่าหน่วยงานฯ จะเปิดศูนย์สาธิตและแสดงผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับแพทย์แผนไทยอย่างครบวงจรในอนาคต แต่ก็ควรพิจารณาเปิดช่องทางด้านอื่นๆ ผ่านทางคนกลางเพื่อขยายช่องทางจัดจำหน่ายให้มากขึ้น เช่น ควรมีการนำสินค้าเวชสำอางวางจำหน่าย ณ สาขาหรือศูนย์อนามัยที่อยู่ภายใต้การดูแลของทางโรงพยาบาล หรือประสานงานขอความร่วมมือจากภาคเอกชน และผู้ที่สนใจเป็นตัวแทนจำหน่ายให้มากยิ่งขึ้น
4. ด้านส่งเสริมการขาย (Promotion) ควรมีการดำเนินการด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น เช่น การจัด

นิทรรศการให้บ่อยครั้งมากขึ้น อย่างน้อยประมาณ 1 ครั้งต่อเดือนเป็นประจำ

5. ด้านบรรจุภัณฑ์ (Packaging) เพิ่มการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านการออกแบบบรรจุภัณฑ์เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ให้ตรงใจผู้บริโภค และสอดคล้องกับความนิยมที่ทันสมัยในปัจจุบันให้มากขึ้น และยังคงมีความเป็นสมุนไพรอยู่อย่างครบถ้วน
6. ด้านบุคคล (Personal) สำหรับข้อเสนอแนะ ได้แก่ พนักงานคิดเห็นว่ามีจุดที่จะต้องปรับปรุงเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงสถานที่ทำงานบางเป็นบางส่วน และอยากให้หน่วยงานฯ เร่งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในที่ทำงาน เช่น ที่นั่งพัก ที่นั่งรอรับบริการ เป็นต้น และพิจารณาปรับโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน ค่าจ้าง ตลอดจนเงินเดือนให้มีความเหมาะสมมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน
7. ด้านการให้ข่าวสาร (Public Relation) พบว่า คนในพื้นที่ในบางส่วนไม่สามารถรับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการแพทย์แผนไทยของหน่วยงานฯ เนื่องจากคนในท้องถิ่นโดยมากประกอบอาชีพเกษตรกรรมทำงานอยู่ในไร่ในสวน นานๆ ครั้งจึงจะออกมาจับจ่ายใช้สอย ซึ่งจะมีโอกาสได้รับทราบข่าวสารน้อยมาก ดังนั้นควรจัดให้มีการบริการนอกพื้นที่ กระจายไปตามชุมชนต่างๆ อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ คุณหมอมดวงศักดิ์ บัวคำ หัวหน้าหน่วยงานแพทย์แผนไทย รวมถึงเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรีทุกท่าน ที่ได้สละเวลาในการให้ข้อมูลประกอบการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- (1) จิรศักดิ์ มงคลปทุมมาดี. (2547). การศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงการทำงานของระบบการผลิตโดยใช้หลักการ ERP ของบริษัทผลิตกระป๋อง XYZ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริหาร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- (2) พรประภา ธรรมสนอง. (2548). การประชาสัมพันธ์แพทย์แผนไทย : ศึกษากรณีโรงพยาบาลดำเนินสะดวกเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลหลวงพ่อบึง. วิทยานิพนธ์ ว.ม. (การสื่อสารภาครัฐและเอกชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Wolman, B. B. (1973). Dictionary of Behavior Science. New York : Wiley and Sons.