

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

SERVICE QUALITY AFFECTING THE DECISION TO USE TRADITIONAL
CHINESE MEDICINE SERVICE IN BANGKOK METROPOLITAN REGION

รมิดา สังวรชาติ¹ และ ผศ.ดร.อรไท ขวัญเจริญ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ One-Way ANOVA และ Multiple Regression Analysis

ผลการศึกษาพบว่า (1) กลุ่มผู้วิจัยส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 31-40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-40,000 บาท (2) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม ด้านคุณภาพสิ่งที่จำเป็นต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านการเอาใจใส่ และด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด (3) กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน โดยภาพรวม ด้านการค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก และการตัดสินใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการรับรู้ปัญหา และพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน ส่วนคุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพของสิ่งที่จำเป็นต้องได้ ด้านการตอบสนองของพนักงาน และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purpose of this study was for examining the quality of service that impacts to the process of consumer decision to Traditional Chinese Medicine (TCM) in Bangkok Metropolitan Region. A sample was selected from the Thai citizens who has an experience with TCM around 400 people. The study was a quantitative research by incorporating evidence from survey. Plus, one – way ANOVA and Multiple Regression Analysis were used for data analysis.

It was found that most of participants age 31-40 years old, office employees, average income in the range of 20,000 – 40,000 THB per month and they prioritize service quality: Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance in the highest level. In the part of decision making process showed that Information research, Evaluation of Alternatives and Purchase Decision are in the highest level. Meanwhile, Problem Recognition and Post-Purchase Behavior are in high position.

The findings indicated that age, occupation and average income per month did not affect to the decision of participants to TCM. However, quality of service in part of quality of tangible, response of staff and trustworthiness impacts to customer decision to TCM with statistically significant at 0.05 level

Keywords : Service Quality , Consumer decision-marketing process

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันผู้ใช้บริการทางการแพทย์ มีทางเลือกใช้บริการทางการแพทย์ที่หลากหลายและสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกเหนือจากแพทย์แผนปัจจุบันหรือแผนตะวันตกที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ในสถานบริการทางการแพทย์ทุกแห่งทั่วประเทศ ยังมีศาสตร์ของแพทย์ทางเลือก (Complementary Medicine) ที่นำไปใช้เสริมหรือใช้ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน โดยศาสตร์ของแพทย์ทางเลือกที่ทาง National Center of Complementary and Alternative Medicine (NCCAM) ของสหรัฐอเมริกา มีการจำแนกตามกลุ่ม ออกเป็น 5 กลุ่ม เมื่อปี 2005 ดังนี้ 1) Alternative Medical Systems คือ การแพทย์ทางเลือกที่มีวิธีการตรวจรักษาวินิจฉัย และการบำบัดรักษาที่มีหลากหลายวิธีการ ทั้งด้านการให้ยา การใช้เครื่องมือมาช่วยในการบำบัดรักษาและหัตถการต่าง ๆ เช่น การแพทย์แผนโบราณของจีน (Traditional Chinese Medicine) การแพทย์แบบอายุรเวชของอินเดีย เป็นต้น 2) Mind-Body Interventions คือ วิธีการบำบัดรักษาแบบใช้กายและใจ เช่น การใช้สมาธิบำบัด โยคะ ชีกง เป็นต้น 3) Biologically Based Therapies คือ วิธีการบำบัดรักษาโดยการใช้ สารชีวภาพ สารเคมีต่าง ๆ เช่น สมุนไพร วิตามิน Chelation Therapy Ozone Therapy หรือแม้กระทั่งอาหารสุขภาพ เป็นต้น

ต้น 4) Manipulative and Body-Based Methods คือ วิธีการบำบัดรักษาโดยการใช้ หัตถการต่าง ๆ เช่น การนวด การดัด การจัดกระดูก Osteopathy Chiropractic เป็นต้น 5) Energy Therapies คือ วิธีการบำบัดรักษาที่ใช้พลังงานในการบำบัดรักษาที่สามารถวัดได้และไม่สามารถวัดได้ในการบำบัดรักษา เช่น การสวดมนต์ บำบัด พลังกายทิพย์ พลังจักรวาล เรกิ โยเร เป็นต้น (หน่วยแพทย์ทางเลือก งานผู้ป่วยนอก ฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลรามธิบดี, 2561)

หนึ่งในศาสตร์ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทย ก็คือ การแพทย์แผนจีน (Traditional Chinese Medicine) แพทย์ศาสตร์การแพทย์แผนจีนในมุมมองของแพทย์แผนจีนมองว่า ในร่างกายของคนเราจะมีซี่ อิน หยาง ปัญจธาตุทั้ง 5 (ไม้ ไฟ ดิน ทอง น้ำ) สารน้ำในร่างกาย อวัยวะภายใน และเส้นลมปราณ จึงเกิดเป็นศาสตร์การรักษา โดยการเลือกใช้วิธีการรักษาด้วยการฝังเข็ม-รมยา ครอบแก้ว นวดทุยหนา และ สมุนไพรจีน เพื่อเป็นการปรับสมดุลในร่างกาย เสริมสร้างภูมิคุ้มกัน เป็นการรักษาตามสภาพร่างกายของคนไข้ โดยการรักษจะเป็นการหาสาเหตุของปัญหาและไปแก้ไขที่ต้นเหตุ วิเคราะห์วินิจฉัยโรคทางการแพทย์แผนจีนมีวิธีการตรวจโรค 4 ขั้นตอน ได้แก่ การมองดู การฟังและการดมกลิ่น การถาม และการจับชีพจรและการคลำ

ในปัจจุบันประเทศไทยผู้ใช้บริการเลือกที่จะหันมาใช้บริการแพทย์ทางเลือกมากขึ้น โดยมีการเลือกรักษาทั้งแบบศาสตร์แพทย์แผนจีนโดยเฉพาะ หรือเลือกรักษาศาสตร์แพทย์แผนปัจจุบันควบคู่ไปกับศาสตร์แพทย์แผนจีน โดยแพทย์ที่จะให้บริการรักษาแบบแพทย์แผนจีนได้ต้องมีใบประกอบโรคศิลปะสาขาแพทย์แผนจีน ปัจจุบันมีอยู่กว่า 1,600 คน ที่คอยให้บริการในสถานพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ โรงพยาบาลชุมชน และคลินิกส่วนตัว (ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล, 2565) และยิ่งในสถานการณ์ของ COVID-19 ที่ผู้ป่วยมีอาการ Long Covid จึงทำให้มีผู้ป่วยหันมาเข้ารับการรักษาด้วยศาสตร์แพทย์แผนจีน ซึ่งเป็นศาสตร์ที่เป็นการปรับสมดุลของร่างกายตามเฉพาะตัวบุคคล โดยศาสตร์แพทย์แผนจีนจัดการผลข้างเคียงของโรค Long Covid อยู่ในกลุ่มโรคอาการอ่อนเพลีย นอนไม่หลับ ความจำลดประสิทธิภาพลง วิตกกังวล หรือซึมเศร้า หัวใจเต้นผิดปกติ หายใจลำบากหรือความเสียหายในปอด ปวดหัว กล้ามเนื้ออ่อนเพลีย เป็นต้น การรักษานี้จะเน้นการรักษาเพื่อส่งเสริมสุขภาพ โดยใช้วิธีการตรวจวินิจฉัยโรคแบบองค์รวม และวินิจฉัยแยกแยะกลุ่มอาการ การเกิดโรคเริ่มจากปัจจัยภายในร่างกายที่มีสภาวะไม่สมดุล ได้แก่ ซี่พร่อง, ซี่ติดขัด, เลือดพร่อง, หยางพร่อง, อินพร่อง, เสมหะชื้น, ร้อนชื้น ร่วมกับปัจจัยจากสภาพแวดล้อม ได้แก่ เชื้อก่อโรค ความหนาว ความร้อน ความชื้น (จิตติกร พิมลเศรษฐพันธ์, 2565)

การให้บริการแพทย์แผนจีนแต่ละแห่งจึงมีการสร้างจุดเด่นในด้านนโยบาย จุดเด่นด้านการให้บริการที่แตกต่างต่างกัน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งทำให้ธุรกิจแพทย์แผนจีนเกิดการแข่งขันและมีการเติบโตของธุรกิจ จึงมีโรงพยาบาลหลายแห่งทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจหันมาเปิดหน่วยให้บริการแพทย์แผนจีนกันมากยิ่งขึ้น รวมถึงคลินิกแพทย์แผนจีนโดยเฉพาะด้วยเช่นเดียวกัน โดยปัจจุบันมีสถานพยาบาลที่ให้บริการแพทย์แผนจีนรวมกว่า 300 แห่งทั่วประเทศไทย (ผู้จัดการออนไลน์, 2564) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของ

ผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ให้กับผู้บริหารสถานพยาบาล ผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์แผนจีน ตลอดจนนักลงทุนที่สนใจ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การวางแผนกลยุทธ์ จัดการองค์กร ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลในการใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาคุณภาพด้านการให้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษากระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน
2. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ตัวแปรอิสระ คือ (1) ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย (2) คุณภาพด้านการบริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) การเอาใจใส่ (Empathy) ความไว้วางใจ (Assurance) ตัวแปรตาม คือ กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน ประกอบด้วย (1) การรับรู้ปัญหา (2) การค้นหาข้อมูล (3) การประเมินผลทางเลือก (4) การตัดสินใจใช้บริการ (5) พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ประชากรในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เคยใช้บริการแพทย์แผนจีน ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงทำการเลือกสุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของคอกเรน เก็บตัวอย่าง

จากแบบสอบถาม โดยคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามจากคำถามคัดกรองตอนเริ่มต้นว่า เคยใช้บริการแพทย์แผนจีนที่อยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล หรือไม่

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ

SERVQUAL เป็นแบบจำลองถูกออกแบบโดย Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990) จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดการวัดคุณภาพในการให้บริการไว้ 10 ด้าน ต่อมาได้นำกลับมาพัฒนาและทดลองซ้ำ จนสามารถสรุปพบว่า SERVQUAL คุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย (1) คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) ทางด้านกายภาพ ที่สามารถรับรู้ได้ สภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกดีตั้งแต่เข้ามาใช้บริการ (2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) มีความถูกต้อง เหมาะสม และแม่นยำ ความสม่ำเสมอ ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ ภาพลักษณ์ และการมีชื่อเสียง (3) การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) การตอบสนองต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ ความเต็มใจและความพร้อม การตอบสนองอย่างทันท่วงที (4) การเอาใจใส่ (Empathy) การเอาใจใส่ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน สนใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ (5) ความไว้วางใจ (Assurance) ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญและความพร้อมในงานที่บริการ การตอบสนองด้วยความสุภาพ สร้างความเชื่อมั่น

แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ

Blackwell, Miniard and Engel (2005) ออกแบบกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการ (Decision marketing process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน (1) การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการ (Problem Awareness/Need Recognition) เป็นขั้นตอนแรกที่ผู้บริโภคตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้บริการ (2) การค้นหาข้อมูล (Information Search) ผู้บริโภคค้นหาข้อมูลเพื่อช่วยประกอบการตัดสินใจใช้บริการเพื่อแก้ไข (3) การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of Alternatives) ผู้บริโภคประเมินทางเลือกโดยมีการกำหนดคุณลักษณะเพื่อประกอบการประเมิน (4) การตัดสินใจใช้บริการ (Purchase Decision) ผู้บริโภคประเมินเรียบร้อยแล้ว จะเข้าสู่การตัดสินใจเลือกใช้บริการ (5) พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ (Post-purchase behaviour) เมื่อผู้บริโภคตัดสินใจใช้บริการเรียบร้อยแล้ว ผู้บริโภคจะประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งระดับความพึงพอใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในหัวข้อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งหมด 21 ข้อ ได้แก่ คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ (Tangible) จำนวน 5 ข้อ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำนวน 4 ข้อ การตอบสนองของพนักงาน (Responsiveness) จำนวน 4 ข้อ การเอาใจใส่ (Empathy) จำนวน 4 ข้อ และ ความไว้วางใจ (Assurance) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวมทั้งหมด 21 ข้อ ได้แก่ การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) จำนวน 4 ข้อ การค้นหาข้อมูล (Information search) จำนวน 5 ข้อ การประเมินผลทางเลือก (Evaluation of alternatives) จำนวน 5 ข้อ การตัดสินใจใช้บริการ (Decision Making) จำนวน 4 ข้อ และพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ (Post purchase behaviour) จำนวน 3 ข้อ

ซึ่งลักษณะคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ระดับคะแนนดังนี้ ระดับมากที่สุดให้ 5 คะแนน ระดับมากให้ 4 คะแนน ระดับปานกลางให้ 3 คะแนน ระดับน้อยให้ 2 คะแนน และระดับน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน

แบบสอบถามงานวิจัยผ่านการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความเที่ยงตรงตรงของเนื้อหา และคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสม โดยแบบสอบถามนี้มีค่าเฉลี่ยของ IOC เท่ากับ 1.00 นำแบบสอบถามดังกล่าวไปทดสอบความเที่ยงตรง (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ผลการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบทดสอบ โดยวัดค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธี Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) ในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.965 วัดค่าความน่าเชื่อถือในแต่ละด้านได้ดังนี้ คุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 0.934 กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน เท่ากับ 0.941

การวิเคราะห์ข้อมูล (1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple-Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

(1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่อายุ 31-40 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-40,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพด้านการให้บริการแพทย์แผนจีน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.45$, $SD = 0.442$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า การตอบสนองของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, $SD = 0.496$) คุณภาพของสิ่งของที่จับต้องได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.497$) การเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.499$) ความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.500$) การไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$, $SD = 0.503$) ตามลำดับ

(3) การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.456$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการตัดสินใจใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.512$) รองลงมาการประเมินผลทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, $SD = 0.501$) ด้านการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.528$) ด้านการรับรู้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.621$) และด้านพฤติกรรมภายหลังการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.615$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน จำนวน 2 ข้อดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน

กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน	ปัจจัยส่วนบุคคล		
	อายุ	อาชีพ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
การรับรู้ปัญหา	X	X	X
การค้นหาข้อมูล	X	X	X
การประเมินผลทางเลือก	X	X	X
การตัดสินใจใช้บริการ	X	✓	X
พฤติกรรมภายหลังการให้บริการ	X	X	X
ภาพรวม	X	X	X

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน และเครื่องหมาย X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากตารางที่ 1 พบว่า (1) อายุที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนที่ไม่แตกต่างกัน (2) อาชีพที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.05 (3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนที่ไม่แตกต่างกัน

2. สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

กระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน	คุณภาพการให้บริการ				
	คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้	ความน่าเชื่อถือ	การตอบสนองของพนักงาน	การเอาใจใส่	ความไว้วางใจ
การรับรู้ปัญหา	X	X	X	X	✓
การค้นหาข้อมูล	✓	X	X	✓	✓
การประเมินผลทางเลือก	X	✓	X	X	✓
การตัดสินใจใช้บริการ	X	X	✓	X	✓
พฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ	✓	X	X	✓	X
ภาพรวม	✓	X	✓	X	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน และเครื่องหมาย X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

จากตารางที่ 2 พบว่าคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ การตอบสนองของพนักงาน และความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า (1) คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการรับรู้ปัญหา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (2) คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการเอาใจใส่ และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการค้นหาข้อมูล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (3) คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการประเมินผลทางเลือก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (4) คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการตัดสินใจใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (5) คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ และด้านการเอาใจใส่ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

1. ผลจากวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีกระบวนการในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายดังนี้

1.1 ด้านอายุที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร ยูบลพันธ์ และคณะ (2559) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ แพทย์ ผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกัน การตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามด้านผิวพรรณของผู้บริโภคโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนิษฐา ผลประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามด้านผิวพรรณของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน การตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามด้านผิวพรรณของผู้บริโภคโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันจะมีผลด้านการตัดสินใจใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเป็นเพราะบุคคลที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีปัญหาสุขภาพเพื่อเข้ารับบริการด้านแพทย์แผนจีนแตกต่างกัน

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอนิษฐา ผลประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามด้านผิวพรรณของผู้บริโภค ผลการวิจัยพบว่า รายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกัน การตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามด้านผิวพรรณของผู้บริโภคโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ ด้านการตอบสนองของพนักงาน และด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความน่าเชื่อถือและด้านการเอาใจใส่โดยรวมไม่แตกต่างกัน สามารถอภิปรายดังนี้

2.1 คุณภาพการให้บริการด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมนวรรณ มั่นมาก (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าด้านคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการด้าน

คุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการค้นหาข้อมูล และด้านพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ อาจเนื่องมาจากคุณภาพของสิ่งที่จับต้องได้เป็นรูปธรรมทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้โดยง่าย จึงง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเพื่อประเมินก่อนใช้บริการและการสรุปหลังใช้บริการ

2.2 คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อารยา ลิมทวีสมเกียรติ (2563) ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าความน่าเชื่อถือไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการประเมินผลทางเลือก กล่าวคือ การประเมินผลทางเลือกเป็นการวิเคราะห์ถึงสถานพยาบาลนั้น ได้มาตรฐาน น่าเชื่อถือ มีความเหมาะสม ตรงกับความต้องการเข้ารับบริการ

2.3 คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงาน ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา ศรสงวนสกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยา ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง พบว่า คุณภาพการบริการด้านการสนองตอบความต้องการ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขายยาในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองของพนักงานส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการตัดสินใจใช้บริการ อาจเนื่องมาจาก ผู้ใช้บริการคาดหวังการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีปฏิสัมพันธ์ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้

2.4 คุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ ไม่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมนวรรณ มั่นมาก (2556) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่าด้านการเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการค้นหาข้อมูล และด้านพฤติกรรมภายหลังการใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการคาดหวังการเอาใจใส่ของพนักงานในการดูแลขณะเข้ารับบริการ ความกระตือรือร้น เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้ซ้ำ

2.5 คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณวิษา หนูมา (2559) ศึกษาเรื่องความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร พบว่าความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้

บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีนด้านการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก และการตัดสินใจใช้บริการ กล่าวคือ ด้านความไว้วางใจมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการแทบทุกด้าน ผู้ใช้บริการมั่นใจในการเข้ารับการรักษา และเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

คุณภาพการให้บริการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ อาทิ การจัดระเบียบการเข้ารับบริการอย่างเป็นระบบ สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาลภายในและภายนอก เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี อธิบายข้อซักถามอย่างสุภาพ การต้อนรับผู้ให้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ มีระยะเวลาการรอรับบริการอย่างเหมาะสม มีการเก็บรักษาข้อมูลประวัติการรักษาเป็นความลับ ความมั่นใจในการรักษา และการตอบคำถามหรือข้อสงสัยอย่างชัดเจน ดังนั้น จึงควรมีการให้พนักงานพัฒนาทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ การสื่อสาร การเอาใจใส่ในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการรักษาคุณภาพการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง และจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ให้บริการสถานพยาบาลแพทย์แผนจีน สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีความน่าเชื่อถือ มีมาตรฐาน โดยเลือกใช้ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้กลุ่มเป้าหมายเกิดการตัดสินใจใช้บริการให้ได้มากที่สุด อาทิ มีการประชาสัมพันธ์ตามแหล่งต่างๆ เพื่อให้เกิดการสืบค้นหาข้อมูล ทั้งช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ มีการบอกต่อ เพื่อให้มีผู้มาใช้บริการ เป็นแนวทางทางเลือกในการรักษา และเกิดความพึงพอใจ มีการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

ผลจากการศึกษารoundนี้สามารถขยายต่อวิจัยให้กว้างขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อกระบวนการในการตัดสินใจของผู้ใช้บริการแพทย์แผนจีน ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจใช้บริการเพิ่มเติม เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลมีความสมบูรณ์และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเก็บแบบสอบถามเฉพาะผู้ให้บริการแพทย์แผนจีนชาวไทย ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการแพทย์แผนจีนในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลความคิด และมุมมองอื่นๆ เพิ่มเติมมากขึ้นด้วย

3. งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพียงช่วงเวลาหนึ่ง ดังนั้นควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอด

เอกสารอ้างอิง

- กมนวรรณ มั่นมาก. (2556). คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารการเงิน การลงทุน การตลาด และการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. 3(1). 256-274.
- จิตติกร พิมลเศรษฐพันธ์. (2565). *long-covid-อาการแทรกซ้อนระยะยาว* หลังหายจากการติดเชื้อ โควิด19. ค้นเมื่อ 23 เมษายน 2565, จาก <https://www.huachiewtcm.com/content/8733/long-covid-อาการแทรกซ้อนระยะยาวหลังหายจากการติดเชื้อโควิด19>
- ฐานเศรษฐกิจดิจิทัล. (2565). *โอกาส-ทางเลือก “แพทย์แผนจีน” คนไทยรักษาโรค*. ค้นเมื่อ 23 เมษายน 2565, จาก <https://www.thansettakij.com/business/513486>
- ผู้จัดการออนไลน์. (2564). *สข.เร่งผลักดันบริการ “แพทย์แผนจีน” แก้ปัญหาผู้ป่วยล้น โรงพยาบาลช่วงโควิด-19*. ค้นเมื่อ 23 เมษายน 2565, จาก <https://mgronline.com/specialscoop/detail/9640000084568>
- ภัทรพร ชุบลพันธ์และคณะ. (2559). การตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลลำโรงการแพทย์. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*. 6(2), 86-98.
- วรรณวิษา หนูมา. (2559). *ความคาดหวังในคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรีสอร์ทเพื่อสุขภาพของบุคคลวัยทำงาน ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- หน่วยแพทย์ทางเลือก งานผู้ป่วยนอก ฝ่ายการแพทย์โรงพยาบาลรามคำแหง. (2561). *การแพทย์ทางเลือก*. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2565, จาก https://www.rama.mahidol.ac.th/altern_med/th/ocam
- สุกัญญา ศรสงวนสกุล. (2559). *ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านขาย ในเขตอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อารยา ลิมทวีสมเกียรติ. (2563). *คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ Nail Spa ของผู้บริโภค Gen Y ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อณิษฐา ผลประเสริฐ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเสริมความงามด้านผิวพรรณของผู้บริโภค*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Ellis-Chadwick, F., & Jobber, D. (2016). *Principles and Practice of Marketing*. McGraw-Hill Education.