

# ผลของการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนาน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกต่อคุณภาพบริการ ในมุมมองของผู้ให้และผู้มารับบริการ : กรณีศึกษาจังหวัดขอนแก่น

สาลิณี ไวยนนท์

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกต่อคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ให้และผู้มารับบริการในโรงพยาบาลของจังหวัดขอนแก่น เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในผู้มารับบริการ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือ แพทย์แผนไทยที่ตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก จำนวน 44 คน และผู้มารับบริการที่ได้รับการคัดกรองเข้าตรวจรักษา จำนวน 485 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ให้บริการมีอัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ให้บริการตรวจรักษา OPD คู่ขนาน ไม่น้อยกว่า 2 วันต่อสัปดาห์ มีความมั่นใจในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรคทราบถึงนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการด้านการแพทย์แผนไทย และแพทย์แผนไทยได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ ในส่วนของผู้มารับบริการมีอัตราตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 97.11 ได้รับการตรวจคัดกรอง และได้รับคำแนะนำในการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย มีความมั่นใจในบริการ และพึงพอใจในการรับบริการระดับมากที่สุด เพื่อการพัฒนากการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ควรมีการผลิตและพัฒนาแพทย์แผนไทยให้มีจำนวนแพทย์แผนไทยที่ให้บริการอย่างเพียงพอ และสร้างความมั่นใจให้ผู้มารับบริการในประเด็นของการรักษาด้วยยาสมุนไพรเพื่อให้คุณภาพเทียบเคียงกับยาแผนปัจจุบัน

**คำสำคัญ :** การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, ผู้ให้บริการ, ผู้มารับบริการ

---

<sup>1</sup>นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

Corresponding Author: Salinee Vaiyanon. E-mail : salineevai@gmail.com

## **THE EFFECT OF THE OUT PATIENT DEPARTMENT PARALLEL CLINIC OF THAI TRADITIONAL MEDICINE AND ALTERNATIVE MEDICINE TOWARDS QUALITY SERVICES AMONG THE PATIENTS AND SERVICE PROVIDER'S PERSPECTIVES: KHON KEAN PROVINCE CONTEXT**

*Salinee Vaiyanon<sup>1</sup>*

### **ABSTRACT**

A descriptive study was conducted to study aimed to examine the effect of the Out Patient Department Parallel Clinic of Thai Traditional Medicine and Alternative Medicine towards quality services among the patients and service provider's perspectives in Khon Kaen Province. Methodology: at the provincial and community hospital of Khon Kaen province, Thailand. 44 services provider (Thai Traditional Doctors) and patient who received service at the Thai traditional medicine and alternative medicine clinic were calculated and required 485 samples. The study tool was self administrated questionnaire. Descriptive statistics, frequency, percentage mean and standard deviation were applied for data analysis. Results: This study found respond rate among Thai Traditional medicine doctors was 100%. This group working at the parallel OPD services not less than 2 days a week. The Thai Traditional medicine doctors feel confidence in diagnose and treatment of the diseases. They informed of clear policy of providing the Thai Traditional Medicine services. In part of the patients, the response rate was 97.11. This group was screened and received Thai Traditional medicine treatment and advisory. The patients feel confidence with the treatment received and satisfied with the highest level of the services. The increasing number of the Thai Traditional medicine doctor was suggested for a service in Thai Traditional Medicine and alternative medicine clinic in the community hospital. In addition, ensuring the efficacy of treatment by the herbal medicine to modern medicine was required.

**Key words:** Thai Traditional Medicine and alternative medicine, service providers, patients

---

<sup>1</sup>Public Health Technical Officer, Professional Level, KhonKaen Provincial Health Office

## บทนำ (Introduction)

กระทรวงสาธารณสุข มีนโยบายให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกเข้าสู่ระบบบริการสุขภาพ ในหน่วยบริการสาธารณสุขของรัฐอย่างครบวงจร ทั้งการรักษา ป้องกันส่งเสริม และฟื้นฟูสมรรถภาพโดยกำหนดให้มีการบูรณาการ ร่วมกับการแพทย์แผนปัจจุบัน คือ การเปิดห้องตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานกับการแพทย์แผนไทย โดยกำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลทุกแห่งทั่วประเทศ ให้บริการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทยคู่ขนานกับแพทย์แผนปัจจุบันอย่างน้อย ร้อยละ 50 และรณรงค์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการแพทย์แผนไทยมากขึ้นให้ได้ ร้อยละ 18 ของผู้ป่วยที่ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการด้านการแพทย์แผนปัจจุบัน ควบคู่กับการแพทย์แผนไทย โดยในปัจจุบัน พบว่าการให้บริการการแพทย์แผนไทยได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น ปวดเมื่อย หรือผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต พบว่าการนวดไทยได้ช่วยฟื้นฟูให้ผู้ป่วย กลับคืนสู่ปกติ ลดการเกิดภาวะแทรกซ้อน ได้ผลดี และสัดส่วนผู้ป่วยที่แผนกผู้ป่วยนอก มีผู้ใช้บริการการแพทย์แผนไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น<sup>2</sup> กอปรกับปัจจุบัน พบว่า การนำเข้ายาแผนปัจจุบันที่มีมูลค่าสูงปีละกว่า 1.3 แสนล้านบาทหรือร้อยละ 35 ของค่าใช้จ่ายสุขภาพ ซึ่งสูงกว่าประเทศพัฒนา

แล้วที่ใช้เพียงร้อยละ 20 ดังนั้นกระทรวงสาธารณสุขจึงมีนโยบายส่งเสริมให้โรงพยาบาลในสังกัดทั่วประเทศ ใช้ยาสมุนไพรรักษาอาการเจ็บป่วยเพื่อลดการนำเข้ายาแผนปัจจุบันให้ลดลง และได้จัดทำโครงการพัฒนาให้มีคลินิกแพทย์แผนไทยที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรัฐ โดยมีแพทย์แผนไทยทำหน้าที่ตรวจวินิจฉัยและรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการการแพทย์แผนไทยได้ง่ายขึ้น และเป็นการส่งเสริมให้การแพทย์แผนไทยสามารถอยู่ข้างเคียงกับการแพทย์ปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม<sup>3</sup>

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการควบคุมกำกับ ติดตามการดำเนินงาน การให้บริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของสถานบริการทุกระดับให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนด จึงได้ทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดขอนแก่น ในมุมมองของผู้ให้บริการด้านคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วยความรู้ทักษะ จำนวนบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี ตลอดจนระบบยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา และศึกษาผลของการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอก

คู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดขอนแก่น ในมุมมองของผู้มารับบริการด้านการเข้าถึงบริการ คุณภาพการบริการ การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ความพึงพอใจต่อการมารับบริการ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนเพื่อการพัฒนาการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกจังหวัดขอนแก่นต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) โดยจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ตัวอย่าง คือ ผู้ให้บริการ และผู้มารับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง แพทย์แผนไทยที่มีใบประกอบวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในห้องตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 26 แห่ง มากกว่า 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 44 คน ผู้มารับบริการในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล และได้รับการคัดกรองให้เข้ารับการตรวจวินิจฉัยและรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยที่ห้องตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

การคำนวณขนาดตัวอย่าง ผู้มารับบริการ โดยใช้โปรแกรม Win Pepi<sup>4</sup> โดยกำหนด To estimate a mean: Confidence level = 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 0.2% of mean Assumed mean = 4.91 Assumed S.D. = 0.11<sup>5</sup> คำนวณขนาดตัวอย่างได้ 485 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการคำนวณค่า CVI (Content validity index) จำนวน 3 ท่าน และนำไปทดสอบเพื่อหาความเที่ยง (Reliability test) ในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งตั้งอยู่ในเขตสุขภาพเดียวกันและมีผลการดำเนินงานผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก คู่ขนานใกล้เคียงกัน สำหรับแบบสอบถามของผู้มารับบริการ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's alpha coefficient) 0.87 เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ 1) แบบสอบถามของบุคลากรผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และประเภทการจ้างงาน ส่วนที่ 2 ข้อคำถามการสนับสนุนการบริการ ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับระบบบริการ จำนวนบุคลากร ความรู้และทักษะของผู้ให้บริการ อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยี และระบบยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา จำนวน 14 ข้อ มี

ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล คือ ระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มากที่สุด 3.41 - 4.20 มาก 2.61 - 3.40 ปานกลาง 1.81 - 2.60 น้อย และ 1.00 - 1.80 น้อยที่สุด<sup>6</sup> 2) แบบสอบถามของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่ การศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษา การรักษาเมื่อเจ็บป่วย และโรคประจำตัว ส่วนที่ 2 ข้อมูลการมารับบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุผลที่เลือกมารักษาที่สถานบริการแห่งนี้ เหตุผลในการเลือกรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย และความต้องการที่จะรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยในครั้งต่อไป ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย ซึ่งใช้แนวคิดการดูแลสุขภาพองค์รวม และการเข้าถึงบริการ มาใช้ในการทำแบบสอบถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 อันดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ น้อยที่สุด = 1 น้อย = 2 ปานกลาง = 3 มาก = 4 มากที่สุด = 5 โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล คือ ระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มากที่สุด 3.41 - 4.20 มาก 2.61 - 3.40 ปานกลาง 1.81 - 2.60 น้อย และ 1.00 - 1.80 น้อยที่สุด<sup>6</sup> ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ซึ่งใช้แนวคิดคุณภาพการบริการมาใช้

ในการทำแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ มีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) 5 อันดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ น้อยที่สุด = 1 น้อย = 2 ปานกลาง = 3 มาก = 4 มากที่สุด = 5 โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล คือระดับคะแนน แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มากที่สุด 3.41 - 4.20 มาก 2.61 - 3.40 ปานกลาง 1.81 - 2.60 น้อย และ 1.00 - 1.80 น้อยที่สุด<sup>6</sup> ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Conbrach's alphacoefficient) 0.89

*การวิเคราะห์ข้อมูล* วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS และสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน *การพิทักษ์สิทธิผู้วิจัย* การวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น กระทรวงสาธารณสุข เลขที่ KEC 62069/ 2562

## ผลการวิจัย (Result)

การศึกษานี้เก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งในส่วนของผู้ให้บริการเป็นแพทย์แผนไทยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.30 อายุเฉลี่ย 30.67 (S.D.= 8.1) ปี และพบว่าเป็นลูกจ้างมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.80 รองลงมา คือ ข้าราชการ ร้อยละ 31.10

การสนับสนุนการบริการตรวจรักษาโรค  
แผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทย  
และการแพทย์ทางเลือกต่อคุณภาพบริการใน  
มุมมองของผู้ให้บริการ พบว่า ประเด็นที่  
คะแนนเฉลี่ยการได้รับการสนับสนุนบริการ  
มากที่สุด คือ จัดการให้บริการตรวจรักษาที่  
แผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานไม่น้อยกว่า 2 วันต่อ

สัปดาห์ รองลงมา คือ แพทย์แผนไทยมีความ  
มั่นใจในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรค มี  
นโยบายที่ชัดเจนในการจัด บริการด้าน  
การแพทย์แผนไทย และแพทย์แผนไทยได้รับ  
การพัฒนาทักษะ ความรู้ อย่างต่อเนื่อง  
สม่ำเสมอ ตามลำดับ ดังแสดงตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** คะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนการบริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนาน การแพทย์  
แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ในมุมมองของผู้ให้บริการ

การสนับสนุนการบริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนาน การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลผล ระดับ
1. มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการด้านการแพทย์แผนไทย	4.00	0.60	มาก
2. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการจัดบริการ	3.98	0.94	มาก
3. มีบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย	3.31	0.99	ปานกลาง
4. แพทย์แผนไทยมีความมั่นใจในการตรวจวินิจฉัย และรักษาโรค	4.07	0.72	มาก
5. แพทย์แผนไทย ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ	4.00	0.67	มาก
6. มีการชี้แจงสหวิชาชีพเพื่อจัดบริการตรวจรักษา OPD คู่ขนาน	3.67	0.79	มาก
7. สหวิชาชีพให้ความร่วมมือในการจัดบริการตรวจรักษาที่ OPD คู่ขนาน เช่น แพทย์ พยาบาล เป็นต้น	3.58	0.72	มาก
8. มีการจัดสถานที่ในการให้บริการตรวจรักษา OPD คู่ขนาน เป็นสัดส่วน	3.58	1.05	มาก
9. มีการจัดระบบการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อเข้ารับการรักษาด้วยศาสตร์ การแพทย์แผนไทย	3.87	0.73	มาก
10. จัดการให้บริการตรวจรักษา OPD คู่ขนาน ไม่น้อยกว่า 2 วันต่อสัปดาห์	4.47	0.69	มากที่สุด
11. มียาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี และเพียงพอต่อการให้บริการ	3.73	0.86	มาก
12. มีการปรุงตำรับยาเฉพาะรายเพื่อการรักษาที่มีประสิทธิภาพ	3.07	1.10	ปานกลาง
13. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่มีมาตรฐาน เพียงพอต่อการให้บริการ	3.58	0.98	มาก
14. มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบคิว การจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น	3.51	1.08	มาก

ในส่วนของผู้รับบริการ พบว่า เป็นเพศหญิงมากที่สุดร้อยละ 67.1 การศึกษาจบระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 37.60 รองลงมา คือ ปริญญาตรี และมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.80 และ 26.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ ร้อยละ 29.7 รองลงมา คือ รับจ้าง ร้อยละ 27.80 ใช้สิทธิในการรักษาสหิทธิบัตรทองมากที่สุด ร้อยละ 47.30 รองลงมา คือสิทธิข้าราชการ ร้อยละ 42.50 การเจ็บป่วยในรอบ 3 เดือนที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ ร้อยละ 42.00 เหตุผลที่มาับการรักษาที่คลินิกชุมชนนี้ คือ คุณภาพการรักษาดี ร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ สะดวก/ใกล้บ้าน และเจ้าหน้าที่บริการดี ร้อยละ 31.40 และ 23.10 ตามลำดับ สาเหตุที่เลือกใช้ศาสตร์การแพทย์แผนไทยในการรักษา เนื่องจากมีความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยมากที่สุด ร้อยละ 67.70 รองลงมา คือ มีผู้แนะนำ ร้อยละ 21.40 และจะเลือก

รักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยต่อไปถึงร้อยละ 98.70

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยของสถานบริการ พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยของสถานบริการมากที่สุด คือ ได้รับการตรวจคัดกรอง และได้รับคำแนะนำในการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย รองลงมา ได้แก่ การมารับบริการในครั้งต่อไป หากเป็นโรคที่สามารถรักษาด้วยศาสตร์แพทย์แผนไทยได้ จะเลือกรับการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย คิดว่าการดูแลสุขภาพไม่ให้ขาดสมดุลโดยออกกำลังกายสม่ำเสมอ รับประทานอาหารครบ 5 หมู่ การนั่งสมาธิเพื่อให้จิตใจเข้มแข็งมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม จะช่วยป้องกันการเจ็บป่วยได้ และการได้รับการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังแสดงตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยของสถานบริการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วย ศาสตร์การแพทย์แผนไทยของสถานบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล ระดับ
1. ท่านคิดว่าสาเหตุของการเกิดโรคจะมีความเกี่ยวพันกันทั้งทางร่างกาย จิตใจ และจิตวิญญาณ	4.24	0.76	มากที่สุด
2. ท่านคิดว่าการดูแลสุขภาพไม่ให้ขาดสมดุลโดยออกกำลังกายสม่ำเสมอ รับประทานอาหารครบ 5 หมู่ การนั่งสมาธิเพื่อให้จิตใจเข้มแข็งมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม จะช่วยป้องกันการเจ็บป่วยได้	4.43	0.62	มากที่สุด

**ตารางที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยของสถานบริการ (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้วย ศาสตร์การแพทย์แผนไทยของสถานบริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล ระดับ
3. ท่านคิดว่าในการรักษาโรคสามารถรักษาโดยใช้การแพทย์ดั้งเดิม คือ แพทย์ แผนไทยร่วมกับแพทย์แผนปัจจุบันได้	4.33	0.62	มากที่สุด
4. ที่สถานบริการแห่งนี้ท่านสามารถเลือกการรักษาได้ทั้งแพทย์แผนปัจจุบัน และแพทย์แผนไทย	4.42	0.58	มากที่สุด
5. ท่านคิดว่ายาสมุนไพรมีฤทธิ์การรักษาเทียบเท่ากับยาแผนปัจจุบัน	4.12	0.77	มาก
6. เมื่อท่านเจ็บป่วย/เกิดปัญหาสุขภาพ ท่านมารับบริการที่สถานบริการแห่งนี้ เนื่องจากมีความสะดวก	4.37	0.62	มากที่สุด
7. ท่านมีความมั่นใจต่อการตรวจรักษา และให้บริการของแพทย์แผนไทยของ สถานบริการแห่งนี้	4.38	0.62	มากที่สุด
8. ท่านได้รับการอธิบายอย่างสมอบภาคเท่าเทียมกัน	4.43	0.60	มากที่สุด
9. ท่านคิดว่าสถานบริการคิดค่าบริการที่เหมาะสม	4.37	0.58	มากที่สุด
10. ท่านได้รับการตรวจคัดกรอง และได้รับคำแนะนำในการรักษาด้วยศาสตร์ การแพทย์แผนไทย	4.49	0.57	มากที่สุด
11. ท่านได้รับการการตรวจรักษาจากแพทย์แผนไทยของสถานบริการที่ตรงกับ อาการเจ็บป่วย	4.42	0.63	มากที่สุด
12. ท่านได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวในการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์ แผนไทยเพื่อ แก้ไขปัญหาด้านสุขภาพของท่าน	4.40	0.64	มากที่สุด
13. ท่านได้รับการที่ปลอดภัย ไม่พบอาการผิดปกติภายหลังการรับบริการ	4.41	0.61	มากที่สุด
14. หากท่านต้องได้รับการรักษาด้วยศาสตร์แพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่อง ท่านพร้อมที่จะมารับบริการตามนัด	4.42	0.64	มากที่สุด
15. การมารับบริการในครั้งต่อไป หากเป็นโรคที่สามารถรักษาด้วยศาสตร์แพทย์ แผนไทยได้ ท่านจะเลือกรับการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย	4.46	0.58	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการรับบริการ พบว่า  
ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ  
บริการมากที่สุด คือ ความมั่นใจในคุณภาพ  
บริการของสถานบริการแห่งนี้ รองลงมาคือ  
เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี เช่น พูดยาไพเราะ  
หน้าตายิ้มแย้ม มีความพร้อมในการ

ให้บริการ เป็นต้น และมีการให้คำแนะนำและ  
ให้ความรู้ด้านศาสตร์การแพทย์แผนไทยใน  
การดูแลสุขภาพ เช่น การรับประทานอาหาร  
การใช้ยาสมุนไพร การทำสมาธิบำบัด เป็น  
ต้น ดังแสดงตารางที่ 3



**ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	แปลผลระดับ
1. มีความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ	4.36	0.63	มากที่สุด
2. มีช่องทางการบริการตรวจรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย โดยเฉพาะ	4.35	0.64	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ หน้าที่ยิ้มแย้ม มีความพร้อมในการให้บริการ เป็นต้น	4.51	0.55	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ และความชำนาญในการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย	4.39	0.57	มากที่สุด
5. มีเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยเพียงพอต่อการให้บริการ	4.04	0.87	มาก
6. เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษาและการบริการมีความเหมาะสม	4.27	0.63	มากที่สุด
7. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สะอาด และเพียงพอ	4.25	0.66	มากที่สุด
8. ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพดี เพียงพอต่อการให้บริการ	4.22	0.65	มากที่สุด
9. ค่ารักษา/บริการมีความเหมาะสม	4.32	0.57	มากที่สุด
10. มีการให้คำแนะนำและให้ความรู้ด้านศาสตร์การแพทย์แผนไทย ในการดูแลสุขภาพ เช่น การรับประทานอาหาร การใช้อาสนุนไพร การทำสมาธิบำบัด เป็นต้น	4.46	0.60	มากที่สุด
11. มีการนัดรับบริการในโรคที่ต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง	4.42	0.58	มากที่สุด
12. มีความมั่นใจในคุณภาพบริการของสถานบริการแห่งนี้	4.52	0.52	มากที่สุด

### อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (Discussion and Conclusion)

ในมุมมองของผู้ให้บริการที่ให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคู่ขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน พบว่า ผู้ให้บริการที่เป็นแพทย์แผนไทยทั้งหมด มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดและมาก ในประเด็นของการจัดการให้บริการตรวจรักษา OPD คู่ขนานไม่น้อยกว่า 2 วันต่อสัปดาห์ รองลงมา คือ

แพทย์แผนไทยมีความมั่นใจในการตรวจวินิจฉัย และรักษาโรค มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการด้านการแพทย์แผนไทย และแพทย์แผนไทยได้รับการพัฒนาทักษะความรู้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งในประเด็นที่กล่าวมานี้แสดงถึงความพร้อมและความมั่นใจในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของแพทย์แผนไทย พบว่า เป็นบุคลากรที่อายุเฉลี่ย 31 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มวัยผู้ใหญ่ ที่มีความมุ่งมั่น มีพลังที่จะให้การบริการรักษาพยาบาล อย่างไรก็ตามยังคงมีประเด็น

ที่จะต้องพัฒนาและส่งเสริมต่อ คือ การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทย ในคลินิกของโรงพยาบาล

ในส่วนของผู้มารับบริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคูขนานการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกของโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าชาย การศึกษาส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษาและปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและรับจ้าง และใช้สิทธิในการรักษาบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และสิทธิข้าราชการสอดคล้องกับการศึกษา ขนมนินา นามแสง และอัจฉราวรรณ โตภาคงาม<sup>7</sup> ที่พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง การศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ใช้สิทธิการรักษาเป็นบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ในด้านการเจ็บป่วย พบว่า โรคที่ผู้มารับบริการเคยเจ็บป่วยที่มารับการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกคูขนานการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกมากที่สุด คือ อาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ สอดคล้องกับการศึกษาของขนมนินา นามแสง และอัจฉราวรรณ โตภาคงาม<sup>7</sup> และรองลงมา คือ ปวดเข่า/ข้อเข่าเสื่อม ซึ่งในการรักษาด้วยแพทย์แผนไทยมีการให้บริการรักษาตามหลักการการดูแลสุขภาพผู้ป่วยกลุ่มอาการปวดเรื้อรัง ระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ ด้วยการแพทย์ผสมผสาน<sup>8</sup> พร้อมทั้งมีสถิติการฝึกการออกกำลังกาย

เพื่อบรรเทาและป้องกันอาการปวด รวมทั้งมีสมุนไพรหรือยาให้กับผู้มารับบริการ ซึ่งผลจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า แผนกผู้ป่วยนอกคูขนานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ได้รับความนิยมและความมั่นใจจากผู้มารับบริการ พิจารณาจากเหตุผลในการมารับบริการส่วนใหญ่ คือ คุณภาพการรักษาดีและเจ้าหน้าที่บริการดี มีความเชื่อมั่นในการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย และเกือบร้อยละ 100 จะกลับมารับการรักษาแผนกผู้ป่วยนอกคูขนานการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกต่อเนื่อง

ในมุมมองของผู้มารับบริการต่อการมารับบริการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก พบว่า ผู้มารับบริการทราบว่า จะได้รับการตรวจคัดกรอง และได้รับคำแนะนำในการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย การมารับบริการในครั้งต่อไป หากเป็นโรคที่สามารถรักษาด้วยศาสตร์แพทย์แผนไทยได้ จะเลือกรับการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย และคิดว่าการดูแลสุขภาพไม่ให้ขาดสมดุลโดยออกกำลังกายสม่ำเสมอจะไม่เจ็บป่วย นั่นคือ ในปัจจุบันนี้ผู้มารับบริการมีความรู้และเข้าถึงความรู้ทางด้านโรคต่างๆ ก่อนมาพบแพทย์ผู้ให้บริการ และพบว่าผู้มารับบริการยังมีความไม่แน่ใจว่ายาสมุนไพรฤทธิ์การรักษาเทียบเท่ากับยาแผนปัจจุบัน พิจารณาจากคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ยต่ำสุด

ในส่วนของความพึงพอใจต่อการมารับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเกือบทุกประเด็น สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนม์นิภา นามแสง และ อัจฉรวรรณ โตภาคงาม<sup>7</sup> และอัจฉรา เชียงทองและคณะ<sup>5</sup> ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการประสานงาน ค่าใช้จ่าย ในขณะที่การศึกษาค้นพบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความมั่นใจในคุณภาพบริการของสถานบริการแห่งนี้ เจ้าหน้าที่มีจิตบริการที่ดี เช่น พุดจาไพเราะ หน้าที่ตามยิ้มแย้ม มีความพร้อมในการให้บริการ รวมถึงการได้รับคำแนะนำที่ดี อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อย คือ การมีเจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลต่อระยะเวลาในการรอคอยในการเข้ารับบริการ คะแนนความพึงพอใจจึงลดลง

โดยสรุปแล้ว การศึกษาค้นพบว่า ผลของการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคูชุนานการ แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกต่อคุณภาพบริการในมุมมองของผู้ให้บริการ มีการให้บริการตรวจรักษา OPD คูชุนาน ไม่น้อยกว่า 2 วันต่อสัปดาห์ แพทย์แผนไทยมีความมั่นใจในการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรค มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดบริการด้านการแพทย์แผนไทย และแพทย์แผนไทยเองได้รับการพัฒนา

ทักษะ ความรู้ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ในขณะที่ผู้มารับบริการได้รับการตรวจคัดกรอง และได้รับคำแนะนำในการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทย มีความมั่นใจในการมารับบริการ และมีความพึงพอใจในการรับบริการระดับมากที่สุด

เพื่อการพัฒนาการให้บริการตรวจรักษาโรคแผนกผู้ป่วยนอกคูชุนานการ แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ควรมีการผลิตและพัฒนาแพทย์แผนไทยอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีแพทย์แผนไทยจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการและให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความมั่นใจให้ผู้มารับบริการในประเด็นของฤทธิ์การรักษาของยาสมุนไพร ที่ใช้รักษาให้เทียบเท่ายาแผนปัจจุบัน

### กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาช่วยตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย เจ้าหน้าที่แพทย์แผนไทยที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทุกแห่งในจังหวัดขอนแก่นที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้ช่วยนักวิจัยที่ช่วยในการประสานงานและเก็บรวบรวมแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

### เอกสารอ้างอิง (Reference)

1. ธวัชชัยกมลธรรม. **เจาะลึกระบบสุขภาพ**. (ออนไลน์). 2561 [เข้าถึงเมื่อ 1 ธันวาคม 2561]. เข้าถึงได้จาก <https://www.hfocus>.

- org/home?destination=content/2014/11/8633.
2. ธิติรัตน์ กันทาแจ้งม. **ความต้องการและโอกาสการเข้าถึงการบริการด้วยการแพทย์แผนไทยเขตบริการโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่**. [วิทยานิพนธ์การแพทย์แผนไทย มหาวิทยาลัยมหิดล]. เชียงราย : วิทยาลัยการแพทย์พื้นบ้านและการแพทย์ทางเลือก มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย; 2558.
  3. เยาวภา ปฐมศิริกุล. พฤติกรรมด้านสุขภาพและปัจจัยจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการด้านสุขภาพด้วยวิธีการแพทย์ทางเลือกของลูกค้าโรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก. **วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 2014; 6(11).
  4. Abramson J. H. WINPEPI updated: computer programs for epidemiologists, and their teaching potential. Epidemiologic perspectives & innovations: EP+I, 8(1), 1. doi: 10.1186/1742-5573-8-1). 2011.
  5. อัจฉรา เชียงทอง, อรุณฯ ภาชีน, จวีวรรณ บุญสุยา, ฉัตรชัย สวัสดิไชย. คุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย. **วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า**. 2560; ปีที่34 ฉบับที่ 3 ก.ค. - ก.ย. 2560 หน้า 206 – 221.
  6. ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. **สถิติพื้นฐาน**. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา; 2539.
  7. ชนม์นิภา นามแสง และ อัจฉราวรรณ โตภาคงาม. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดอุดรธานี. **KKU Res J (GS)** 16(1): January – March 2016.
  8. กลุ่มงานพัฒนาวิชาการ สำนักงานการแพทย์ทางเลือก กระทรวงสาธารณสุข. **การดูแลผู้ป่วยกลุ่มอาการปวดเรื้อรังระบบกระดูกและกล้ามเนื้อด้วยการแพทย์ผสมผสาน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ; มปป.