



ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน
ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี
Satisfaction Chinese Medicine Clinic Service Users,
Thai Traditional and Alternative Medicine Center, Health Region 8,
Udon Thani

จิตาภา ศรีภูมิสุริยกานต์^{1*}, อรอนงค์ วันฉัตรรัตน์¹, ศราวุฒิ อัสโร¹, กมลฉัตร สุขแสน¹
Jidapa Sriphumsuriyakan^{1*}, Aonanong Wannarat¹, Sarawut Issaro¹, Kamonchat Suksan¹
1ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี

¹Thai Traditional and Alternative Medicine Center, Health Region 8, Udon Thani

*Corresponding author: srp.jidapa@gmail.com

Received date: 4 February 2026

Accepted date: 9 April 2026

บทคัดย่อ

ปัจจุบันผู้คนให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพมากขึ้น ทั้งการรักษาและการป้องกันโรค ส่งผลให้การแพทย์แผนจีนและการแพทย์แผนไทยที่เน้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ทำให้สถานพยาบาลหลายแห่งเปิดให้บริการด้านนี้มากขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะช่วยให้ผู้ให้บริการทราบถึงจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา ทั้งนี้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีนจำนวน 265 คน ที่มารับบริการในเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2568 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2568 โดยใช้แบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านบริการ/การจูงใจ ด้านสถานที่ และแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ทักษะการสื่อสาร และการบูรณาการการแพทย์แผนจีนร่วมกับการแพทย์แผนไทย เพื่อคงคุณภาพการให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริการ, การแพทย์แผนจีน, การแพทย์แผนไทย

Abstract

At present, people are increasingly concerned about both treatment and disease prevention to promote well-being. As a result, Traditional Chinese Medicine and Traditional Thai Medicine, which emphasize holistic care, have become more popular. Many healthcare facilities in Thailand now offer Traditional Chinese Medicine alongside Traditional Thai Medicine, where effective service delivery and patient satisfaction are key to improving overall healthcare quality. This research aimed to: 1) examine the level of patient satisfaction and 2) propose guidelines for service improvement. The sample consisted of 265 patients who received services at the Traditional Chinese Medicine Clinic between July and September 2025. Data were collected using a satisfaction questionnaire and analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis. The results showed that overall patient satisfaction was at the highest level (mean = 4.72), included service personnel, quality of treatment, accessibility of services, facilities, and communication. Guidelines for service development and improvement should focus on the continuous enhancement of personnel capacity. This includes advancing professional knowledge, communication skills, and the integration of Traditional Chinese Medicine with Traditional Thai Medicine to maintain service quality.

Keywords: Satisfaction, Service, Traditional Chinese Medicine, Traditional Thai Medicine

บทนำ

ในยุคปัจจุบันผู้คนเริ่มหันมาใส่ใจในเรื่องสุขภาพมากขึ้น ไม่เพียงเฉพาะการรักษาเมื่อเกิดการเจ็บป่วยเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพเชิงป้องกัน (preventive care) มากยิ่งขึ้น แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นการลดปัจจัยเสี่ยงของการเกิดโรค การดูแลสุขภาพอย่างสม่ำเสมอ และการปรับพฤติกรรมการดำเนินชีวิตให้เหมาะสม ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตในระยะยาว หนึ่งในศาสตร์การแพทย์ที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือ การแพทย์แผนจีน ซึ่งเป็นศาสตร์การแพทย์โบราณที่มีแนวคิดการรักษาแบบองค์รวม โดยมุ่งเน้นความสมดุลของพลังชีวิตหรือ “ชี” (Qi) ความสมดุลของหยิน-หยาง และความสัมพันธ์ของอวัยวะภายในร่างกาย แนวคิดดังกล่าวเชื่อว่าหากร่างกายมีความสมดุล ระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายจะสามารถทำงานได้อย่างเป็นปกติ การวินิจฉัยโรคจึงมักพิจารณาจากอาการของผู้ป่วยร่วมกับการตรวจชีพจร การสังเกตลิ้น และลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ เพื่อประเมินสถานะความสมดุลของร่างกาย ก่อนกำหนดแนวทางการรักษาที่เหมาะสม เช่น การฝังเข็ม การใช้ยาสมุนไพรจีน หรือการปรับพฤติกรรมการดำเนินชีวิต เพื่อช่วยฟื้นฟูและปรับสมดุลของร่างกายให้กลับสู่ภาวะปกติ (Department for Development of Thai Traditional and Alternative Medicine, 2008)

ในขณะเดียวกัน การแพทย์แผนไทยก็เป็นอีกหนึ่งศาสตร์การแพทย์ที่มีแนวคิดการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม โดยให้ความสำคัญกับความสมดุลของธาตุทั้งสี่ ได้แก่ ดิน น้ำ ลม และไฟ ซึ่งถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงานของร่างกายมนุษย์ตามแนวคิดการแพทย์แผนไทย ความสมดุลของธาตุเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับการทำงานของอวัยวะและระบบต่าง ๆ ภายในร่างกาย หากธาตุใดธาตุหนึ่งเกิดความแปรปรวนอาจส่งผลให้เกิดความผิดปกติของร่างกายหรือการเจ็บป่วยได้ แนวทางการรักษาจึงมุ่งเน้นทั้งการบำบัดอาการ การฟื้นฟูสภาพร่างกาย และการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การนวดไทย การประคบสมุนไพร และการใช้ยาสมุนไพรไทยเพื่อช่วยบรรเทาอาการและปรับสมดุลของร่างกาย (Department of Thai Traditional and Alternative Medicine, 2025) ทั้งนี้ แนวคิดของการแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีนต่างให้ความสำคัญกับความสมดุลของร่างกายและการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม จึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกันในการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ตามที่กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้กำหนดให้ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี เป็นหน่วยบริการที่ให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก คลินิกกัญชาทางการแพทย์ และการแพทย์พื้นบ้านไทย รวมถึงการให้บริการด้านการแพทย์แผนจีนภายในหน่วยบริการเดียวกัน ทำให้รูปแบบการให้บริการมีลักษณะของการบูรณาการองค์ความรู้จากหลายศาสตร์ทางการแพทย์ การให้บริการจึงมีลักษณะการทำงานแบบสหวิชาชีพ โดยแพทย์แผนไทยและแพทย์แผนจีนสามารถร่วมกันประเมินอาการและวางแผนแนวทางการดูแลสุขภาพให้กับผู้ป่วยตามความเหมาะสม ซึ่งช่วยเพิ่มทางเลือกในการรักษาและส่งเสริมการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมให้แก่ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการให้บริการภายในศูนย์จะมีการบูรณาการการทำงานระหว่างแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีน แต่คลินิกแพทย์แผนจีนยังคงเป็นหน่วยบริการสำคัญที่ให้การรักษาเฉพาะทางตามศาสตร์การแพทย์แผนจีน โดยมุ่งเน้นการรักษาและการปรับสมดุลของร่างกายตามหลักทฤษฎีของการแพทย์แผนจีนโดยตรง ดังนั้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพควบคู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการในหน่วยงานได้อย่างชัดเจน

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะช่วยให้ผู้ให้บริการทราบถึงจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา ทั้งในด้านคุณภาพการรักษา การบริการของบุคลากร ความสะดวกในการเข้าถึง และสภาพแวดล้อมในสถานพยาบาล เพื่อให้การเป็นไปตามความต้องการและคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง (Tirakanan, 2007) ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในแผนกแพทย์แผนจีนจึงมีความสำคัญ ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนจีนในมิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่มีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างแผนกแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีน ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix method) ระหว่างเชิงปริมาณ (Quantitative) และเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่แม่นยำ และน่าเชื่อถือ ซึ่งในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี เพื่อนำมาวิเคราะห์ และนำเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในบทนี้จึงเป็นการเสนอวิธีดำเนินงานวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี จำนวน 831 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ณ ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี จำนวน 265 คน ในช่วงเดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2568 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2568 โดยใช้ตารางตามสูตรเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970)

สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล/พื้นที่วิจัย

สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ได้แก่ เพศ อายุ โรคประจำตัว สิทธิการรักษา และกลุ่มอาการที่เข้ามารับการรักษาคลินิกแพทย์แผนจีน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการคลินิกแพทย์แผนจีน ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ/การจองคิว ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ แบบสอบถามส่วนนี้ใช้มาตรประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ได้แก่

ระดับ 5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรวบรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการแพทย์แผนไทย การวิจัย และการประเมินคุณภาพบริการ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำผลการประเมินมาคำนวณค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการประเมินพบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 ซึ่งถือว่ามีความสอดคล้องและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient ผลการทดสอบพบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลปฐมภูมิจากการตอบแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี โดยทำการเก็บข้อมูลตามขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1. ผู้วิจัยสำรวจจำนวนผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี
2. จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจผู้เข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1) ให้ผู้เข้ารับบริการทำแบบสอบถามความพึงพอใจหลังเข้ารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน
 - 2) ให้ผู้เข้ารับบริการทำแบบประเมินความพึงพอใจก่อนและหลังเข้ารับการรักษา รวมถึงประเมินระดับความปวดก่อน และหลังเข้ารับการรักษา

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเสร็จสิ้นในแต่ละรายแล้ว ผู้วิจัยจะตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้ง จากนั้นดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดและคัดแยกแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล
2. บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ
3. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านบริการและการจองคิว ด้านบุคลากร และด้านสถานที่
4. วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุง โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดกลุ่มประเด็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ
5. สังเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณและความคิดเห็นเชิงคุณภาพ เพื่อนำไปใช้ในการเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี เลขที่ COE.SCPHC.NO.2025/043 ลงวันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2568

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นทำการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ โรคประจำตัว และสิทธิการรักษา กลุ่มอาการที่เข้ามารับการรักษาคลินิกแพทย์แผนจีน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา จากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จุดเด่น และจุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ จากนั้นจัดกลุ่มประเด็นความคิดเห็นและสังเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนจีน

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี พบว่า จากข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คนพบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ผู้ป่วยที่มารับบริการ มีอายุเฉลี่ย 52.03 ปี ไม่มีโรคประจำตัว 188 คน มีโรคความดันโลหิตสูง 51 คน เบาหวาน 26 คน ไขมันในเลือดสูง 32 คน โรคไต 8 คน หัวใจเต้นผิดจังหวะ 3 คน สิทธิข้าราชการ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมาคือสิทธิข้าราชการเงินเอง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 สิทธิอปท.จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และ สิทธิรัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 กลุ่มอาการที่เข้ามารับการรักษาคลินิกแพทย์แผนจีน ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากทะเบียนผู้ป่วยและเวชระเบียนของคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี โดยจำแนกกลุ่มอาการตามการวินิจฉัยเบื้องต้นของแพทย์ และนำมาจัดกลุ่มเพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนา พบว่ากลุ่มอาการที่พบมากที่สุด คือ กลุ่มอาการปวด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมาคือกลุ่มโรคทางระบบประสาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 กลุ่มระบบทางเดินอาหารและลำไส้ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 กลุ่มอาการอื่นๆ เช่น นอนไม่หลับ หูมีเสียง ฝ้า กระ หน้าหมองคล้ำ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 กลุ่มโรคระบบทางเดินหายใจ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และกลุ่มโรคทางนรีเวช จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ดังแสดงในตาราง 1 และ ตาราง 2

ตาราง 1

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีนจำแนกรายด้าน (n = 265)

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบริการ/การจูงใจ			
1. ขั้นตอนในการให้บริการคล่องตัว และเหมาะสม	4.48	0.62	มาก
2. การเข้ารับบริการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน	4.58	0.57	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.69	0.54	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมและเป็นกันเอง	4.88	0.32	มากที่สุด
รวม	4.66	0.51	มากที่สุด
ด้านบุคลากร			
1. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ/รักษา	4.93	0.26	มากที่สุด
2. เอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ/รักษา	4.95	0.23	มากที่สุด
3. แพทย์ให้คำปรึกษา และคำแนะนำก่อน/หลังรักษา	4.92	0.27	มากที่สุด
4. แพทย์/เจ้าหน้าที่มีความพร้อมช่วยเหลือคนไข้ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.95	0.22	มากที่สุด
รวม	4.88	0.25	มากที่สุด
ด้านสถานที่			
1. สถานที่บริการสะอาดและได้มาตรฐาน	4.96	0.22	มากที่สุด
2. มีความปลอดภัย	4.96	0.21	มากที่สุด
3. บรรยากาศภายในห้องฟังเข็ม มีความปลอดภัย โปร่งโล่งสบาย และไม่แออัดจนเกินไป	3.97	0.81	มาก
4. สถานที่/เตียงให้บริการเพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับบริการ	4.61	0.57	มากที่สุด
รวม	4.63	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน จำแนกเป็นด้านการบริการ/การจูงใจ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ พบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) รองลงมาคือด้านการบริการ/การจูงใจ ($\bar{X}$ = 4.66) และด้านสถานที่ ($\bar{X}$ = 4.63) โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร การให้บริการที่สุภาพเป็นกันเอง และสถานที่ที่สะอาดได้มาตรฐานปลอดภัย

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน (n = 265) ภาพรวม

ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านบุคลากร	4.88	0.25	มากที่สุด
2. ด้านบริการ/การจูงใจ	4.66	0.51	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่	4.63	0.45	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.72	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้ ความสามารถ ความเอาใจใส่ และการให้บริการของบุคลากรเป็นอย่างมาก รองลงมาคือด้านการบริการและการจูงใจ ($\bar{X} = 4.66$) ซึ่งสะท้อนถึงความสะดวก รวดเร็ว และความเป็นระบบในการเข้ารับบริการ และด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.63$) ซึ่งครอบคลุมถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบ ความเหมาะสมของพื้นที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในคลินิก

2. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการแผนกแพทย์แผนจีนของศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี ได้แก่ 1) หน่วยบริการควรรักษาและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ทักษะการสื่อสาร และการบูรณาการการแพทย์แผนจีนร่วมกับการแพทย์แผนไทย เพื่อคงคุณภาพการให้บริการ 2) ควรพัฒนาระบบการให้บริการและการจูงใจให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การใช้ระบบจองคิวล่วงหน้าหรือคิวออนไลน์ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ 3) ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสมต่อการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสบายและความปลอดภัย 4) สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คะแนน ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการให้บริการของคลินิกแพทย์แผนจีนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ บุคลากร และสภาพแวดล้อมของสถานที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดด้านคุณภาพการบริการที่ระบุว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการรับรู้คุณภาพของบริการที่ได้รับและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับบริการ หากบริการสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้ ก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสะท้อนบทบาทของการแพทย์แผนจีนในฐานะส่วนหนึ่งของระบบการแพทย์ผสมผสาน (Integrative Medicine) ที่ช่วยเพิ่มทางเลือกในการดูแลสุขภาพให้แก่ประชาชนควบคู่กับการแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.88$) ผู้รับบริการจึงให้ความสำคัญกับทักษะ ความรู้ และความเอาใจใส่ของบุคลากรเป็นพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการบริการ

ด้านความเชื่อมั่นและความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ รวมทั้งผลการศึกษาที่พบว่าความสุภาพ ความรู้ และความสามารถของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นต่อการรักษา (Arunmuang et al., 2021; Intasri, 2022) นอกจากนี้ แนวคิดดังกล่าวยังสอดคล้องกับหลักการของการแพทย์แผนไทยที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้รักษาและผู้ป่วย รวมถึงการดูแลแบบองค์รวมทั้งด้านร่างกายและจิตใจ (Department of Thai Traditional and Alternative Medicine, 2025)

ในด้านการบริการและการจูงใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) โดยเฉพาะประเด็นการให้บริการด้วยความสุภาพและการให้บริการที่มีขั้นตอนชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบการจัดการบริการของคลินิกที่มีขั้นตอนการเข้ารับบริการที่ไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าคุณภาพของกระบวนการให้บริการและการตอบสนองของเจ้าหน้าที่มีผลต่อความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการทางการแพทย์ (Butramat, 2024; Sangwornchat & Khuacharoen, 2021; Thongrat et al., 2023) ทั้งนี้ การจัดระบบบริการที่มีประสิทธิภาพยังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาระบบบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกให้สามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง (Department of Thai Traditional and Alternative Medicine, 2025)

ด้านสถานที่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) โดยเฉพาะเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ เนื่องจากสถานพยาบาลที่มีสภาพแวดล้อมสะอาด เป็นระเบียบ และปลอดภัย จะช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยบริการและเพิ่มความไว้วางใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาพบว่าบรรยากาศภายในห้องฝังเข็มมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าหัวข้ออื่นเล็กน้อย ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดด้านพื้นที่หรือจำนวนผู้เข้ารับบริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นหน่วยงานควรพิจารณาปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในคลินิกให้มีความโปร่ง โล่ง และเพิ่มพื้นที่รองรับผู้รับบริการให้เหมาะสม ทั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าสภาพแวดล้อมและความสะอาดของสถานที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสุขภาพ (Parkpriaw, 2011)

นอกจากนี้ จากข้อมูลกลุ่มอาการของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มาด้วยกลุ่มอาการปวดคิดเป็นร้อยละ 84.9 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการรักษาด้วยการแพทย์แผนจีน เช่น การฝังเข็ม เป็นทางเลือกที่ได้รับความนิยมในการบรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อหรืออาการปวดเรื้อรัง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการรักษาดังกล่าวสามารถช่วยลดอาการปวดและช่วยปรับสมดุลของร่างกายตามแนวคิดของการไหลเวียนพลังชี (Qi) ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการแพทย์แผนจีน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของการแพทย์แผนไทยที่มุ่งเน้นการปรับสมดุลของธาตุทั้งสี่ ได้แก่ ธาตุดิน ธาตุน้ำ ธาตุลม และธาตุไฟ การบูรณาการองค์ความรู้จากศาสตร์การแพทย์ทั้งสองระบบจึงสามารถช่วยส่งเสริมการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและเพิ่มทางเลือกในการรักษาให้แก่ผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังมียผลการศึกษาที่พบว่าการรักษาด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีนสามารถช่วยลดระดับอาการปวดและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างมีนัยสำคัญ (Pongsapanumaporn et al., 2022)

จากผลการวิจัยดังกล่าว หน่วยบริการควรรักษามาตรฐานด้านบุคลากรที่ได้รับความพึงพอใจสูง พร้อมทั้งพัฒนาการบริการและสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคต เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมบทบาทของการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกในระบบบริการสุขภาพที่มุ่งเน้นการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมและการเพิ่มทางเลือกการรักษาให้แก่ประชาชน

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จังหวัดอุดรธานี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านการบริการและการจูงใจ และด้านสถานที่ สะท้อนว่าการให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดี โดยเฉพาะความรู้ ความสามารถ และความเอาใจใส่ของบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ได้แก่ หน่วยบริการควรรักษาและพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ ทักษะการสื่อสาร และการบูรณาการการแพทย์แผนจีนร่วมกับการแพทย์แผนไทย เพื่อคงคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาระบบการให้บริการและการจูงใจให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย และเหมาะสมต่อการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะอาดสบายและความปลอดภัย และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับมาตรฐานการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจ เช่น ระยะเวลาการรอคอย ประสิทธิภาพของการรักษา และประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการใช้บริการการแพทย์แผนจีนร่วมกับการแพทย์แผนไทย ควรขยายพื้นที่การศึกษาไปยังหน่วยบริการอื่น ที่มีการให้บริการด้านการแพทย์แผนจีนและการแพทย์แผนไทย เพื่อเปรียบเทียบผลและพัฒนาระบบบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์แผนจีน และควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและมุมมองของผู้รับบริการต่อการใช้บริการการแพทย์แผนจีนร่วมกับการแพทย์แผนไทย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นายแพทย์พงศธร พอกเพิ่มดี อธิบดีกรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก นายแพทย์อำพล เวหะชาติ ผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก ผศ.ดร.รัชฎาวรรณ อรรคนิมาตย์ และหัวหน้าศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี ที่สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยสุดท้ายนี้ ผู้มารับบริการคลินิกแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เขตสุขภาพที่ 8 จ.อุดรธานี ที่ให้ความร่วมมือเข้าร่วมวิจัยในครั้งนี้

References

- Arunmuang, W., & Saengwichian, S. (2021). *Satisfaction of service users receiving cataract treatment using rattan thorn technique: A case study of Chainat Narenthorn Hospital (in Thai). National & International Conference, 14(2), 776–784.*
- Butramat, N. (2024). *Service recipients' satisfaction with outpatient department services at Suddhavej Hospital, Faculty of Medicine, Mahasarakham University (in Thai). Journal of Nursing and Health Science, 4(1), 7–16.*

- Department of Thai Traditional and Alternative Medicine. (2008). *Introduction to Chinese traditional medicine* (in Thai). Ministry of Public Health.
- Department of Thai Traditional and Alternative Medicine. (2025). *Reference manual of Thai traditional medicine* (in Thai). <https://heyzine.com/flip-book/6b490894cd.html>
- Intasri, C. (2022). *Expectations and satisfaction of service recipients toward the outpatient service system of a public hospital in Chachoengsao Province* (in Thai). [Master's thesis, Burapha University].
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
<https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Parkpriaw, S. (2011). *Research on the quality and satisfaction of Siriraj Hospital outpatient services* (in Thai). [Master's thesis, Silpakorn University].
<https://sure.su.ac.th/xmlui/handle/123456789/12200>
- Pongsapanumaporn, S., Fakkham, S., Promsorn, T., & Saengwichian, S. (2022). Effects of royal Thai massage and Chinese massage (Tuina) for relieving lower back pain and factors promoting service utilization at a Thai–Chinese traditional medicine clinic (in Thai). *Journal of Thai Traditional Medicine Research*, 8(1), 33–43.
- Sangwornchat, R., & Khuacharoen, O. (2021). *Service quality affecting the decision-making process of Chinese traditional medicine service users in Bangkok and its metropolitan area* (in Thai).[Unpublished master's thesis, Ramkhamhaeng University].
- Thongrat, N., Pradapphot, K., & Khanom, S. (2023). *Satisfaction of patients and relatives toward inpatient department services at Phrom Khiri Hospital, Nakhon Si Thammarat Province* (in Thai). *Journal of Health Science and Education*, 3(1), 69–83.
- Tirakanan, S. (2007). *Project evaluation: A practical approach* (7th ed.) (in Thai). Chulalongkorn University Press.