

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ณัฐณี พงศ์ไพฑูรย์สิน ปร.ด.*

อรรณณิ ประจวบจินดา ปร.ด.**

* สถานเวชศาสตร์ชุมชนและเวชศาสตร์ครอบครัว คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** สถานการแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ติดต่อผู้เขียน: อรรณณิ ประจวบจินดา Email: immieon@tu.ac.th

วันรับ:	21 เม.ย. 2567
วันแก้ไข:	3 เม.ย. 2568
วันตอบรับ:	17 เม.ย. 2568

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่น และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเชื่อมั่นผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ประชากร คือ ผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คำนวณขนาดตัวอย่างด้วยกฎแห่งความชัดเจน (rule of thumb) ใช้อัตราส่วนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ได้ 155 คน เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ ผ่านแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน และนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการในสถานบริการการแพทย์แผนไทยที่มีบริบทใกล้เคียง จำนวน 30 คน คำนวณค่าความเที่ยงของเครื่องมือทั้งฉบับ ได้เท่ากับ 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และไค-สแควร์ ผลการศึกษา พบว่า ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริการคิดเป็นร้อยละ 65.16 ด้านวัสดุอุปกรณ์คิดเป็นร้อยละ 55.48 ด้านสถานที่คิดเป็นร้อยละ 43.87 และด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 63.23 และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ มีดังนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา และสถานะผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านบริการและด้านวัสดุ อายุ และสิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านสถานที่และด้านบุคลากร และอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($p < 0.05$) ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ผลการวิจัยนี้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยสำหรับการวางแผนความเสี่ยงในการให้บริการเมื่อเกิดสถานการณ์โรคระบาดต่าง ๆ ในอนาคตได้อย่างมีมาตรฐาน และประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ; คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์; สถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

บทนำ

จากสถานการณ์ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งพบครั้งแรกในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ที่นครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ ประเทศจีน ต่อมาองค์การอนามัยโลกได้ประกาศให้การระบาดนี้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2563 การแพร่ระบาดของโรค ทำให้มีผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตเป็นจำนวนมากกระจายไปทั่วโลก จนกระทั่งเมื่อวันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2563 องค์การอนามัยโลก จึงออกแถลงการณ์ระบุว่าโรค COVID-19 ได้เข้าสู่ภาวะแพร่ระบาดไปทั่วโลก กลายเป็นมหาวิกฤติทางสาธารณสุขโลก ภาครัฐในหลายประเทศต้องใช้มาตรการล็อกดาวน์ครั้งใหญ่ (great lock-down) เพื่อจำกัดการแพร่ระบาด ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ การใช้ชีวิตของผู้คน ทุกเพศ ทุกวัย และยังผลให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศต่างๆ ทั่วโลกหยุดชะงักพร้อมกัน (global simultaneous shocks) รวมถึงประเทศไทย โดยการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ส่งผลให้ประชาชนทุกประเทศทั่วโลกเกิดการเจ็บป่วยและเสียชีวิต⁽¹⁾

สำหรับประเทศไทยตัดสินใจประกาศปิดประเทศ (lock down) และมีมาตรการควบคุมจำกัดการเดินทาง รวมถึงการยกเลิกกิจกรรมในพื้นที่สาธารณะ การประกาศปิดห้างสรรพสินค้าและสถานประกอบการหลายๆ ประเภทที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ รวมถึงการให้ทำงานที่บ้านเพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ตามนโยบายอยู่บ้านหยุดเชื้อเพื่อชาติ อีกทั้งมีการประกาศว่าด้วยการปิดสถานที่เป็นการชั่วคราวทั้ง 3 ฉบับ สรุปว่าสถานที่ และสถานประกอบการที่จะต้องปิดให้บริการ เพื่อป้องกันการระบาดของโรค COVID-19 มี 26 สถานที่ ซึ่งรวมถึง ร้านสปา ร้านนวด สถานบริการอบไอน้ำ อบสมุนไพร ส่งผลให้คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด เนื่องจากต้องปิดการให้บริการในช่วงเมษายน-มิถุนายน พ.ศ. 2563 เพื่อ

ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคและทำตามมาตรการ ซึ่งหลังจากการควบคุมสถานการณ์ของโรค COVID-19 มีแนวโน้มที่ดีขึ้น และเมื่อมีการผ่อนคลายมาตรการของภาครัฐ ทางคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ จึงได้กลับมาเปิดบริการอีกครั้งในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563 โดยปฏิบัติตามประกาศของกระทรวงสาธารณสุข ที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติในการเปิดสถานพยาบาลที่จำเป็นในช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19⁽²⁾ ได้แก่ ระบุเฉพาะบริการที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับบริบทปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม เพิ่มประสิทธิภาพในการคัดกรองผู้ป่วย และมีการระบุงูกลไกการรักษาที่จำเป็น รวมถึงยาและอุปกรณ์ที่จำเป็น แต่ก็ยังมีผู้มารับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์จำนวนน้อยเมื่อเทียบกับก่อนเกิดสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 ทั้งที่การจัดบริการของคลินิกฯ เป็นไปตามมาตรการต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นที่ครอบคลุมทั้งด้านบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับโรค COVID-19 ในสถานบริการสุขภาพของประเทศไทยมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยจากการติดเชื้อโรค COVID-19 ในบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า บุคลากรมีพฤติกรรมความปลอดภัยจากการติดเชื้ออยู่ในระดับสูง บรรยากาศความปลอดภัยจากการติดเชื้อ และประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยจากการติดเชื้อโรคติดเชื้อโรค COVID-19⁽³⁾ แต่ยังไม่พบการศึกษาวิจัยในมิติของผู้รับบริการทั้งการแพทย์แผนปัจจุบันและการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสุขภาพ และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมของผู้มารับบริการในสถานบริการการแพทย์แผนไทยก่อนเกิดสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยอยู่ในระดับสูง^(4,5) อีกทั้งยังมีความมั่นใจและนิยมใช้บริการ เนื่องจากพึงพอใจในบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย⁽⁶⁾

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในช่วงที่ยังมีการระบาดของโรค COVID-19 ว่าเป็นอย่างไรต่อการจัดบริการตามแนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อป้องกันควบคุมโรค COVID-19 โดยจะได้นำผลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไป จึงนำมาสู่การกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19

วิธีการศึกษา

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ด้วยวิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง ประชากร คือ ผู้มารับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 517 คน คำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้กฎแห่งความชัดเจน (rule of thumb) ที่อัตราส่วนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 30 ได้ 155 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยเก่า และผู้ป่วยใหม่ที่มาใช้บริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 – พฤษภาคม พ.ศ. 2566 กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือกเข้าอาสาสมัคร

- 1) อายุ 20 ปีขึ้นไป
- 2) เป็นผู้ป่วยเก่าที่เคยได้รับการรักษาต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนเกิดสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 และยัง

มารับการรักษาในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค

- 3) เป็นผู้ป่วยใหม่ที่มาใช้บริการในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19

- 4) ผู้ป่วยสามารถอ่านหนังสือออกและเขียนได้

- 5) ผู้ป่วยที่ยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย และเซ็นชื่อในใบยินยอมให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น

เกณฑ์การคัดออกอาสาสมัคร

- 1) ผู้ป่วยที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน

- 2) ผู้ป่วยขอถอนตัวระหว่างการเก็บข้อมูล

ในการพิทักษ์อาสาสมัครที่เข้าร่วมการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้รับการรับรองการพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในคน จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาแพทยศาสตร์ หนังสือรับรองเลขที่ 244/2564 รหัสโครงการวิจัย MTU-EC-CE-1-122/64 รับรอง ณ วันที่ 29 กันยายน พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำหรือข้อความ และส่วนที่ 2 คือ ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ เกี่ยวกับ 4 ด้าน คือ ด้านบริการของคลินิก ด้านวัสดุและอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

การแบ่งระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้ง 4 ด้าน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ความเชื่อมั่นระดับมาก ความเชื่อมั่นระดับปานกลาง และความเชื่อมั่นระดับน้อย โดยใช้เกณฑ์การแบ่งระดับจาก (ค่าสูงสุด – ค่าต่ำสุด)/3

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ คือ การหาความตรง (validity) โดยการให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คนพิจารณา ผลการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา/จุดประสงค์ (item objective congruence: IOC) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 และการหาความเที่ยง (reliability) โดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการในสถานบริการด้านการแพทย์แผนไทยที่มีบริบท

ใกล้เคียง จำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่า Cronbach's alpha coefficient ได้หาค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 จำแนกรายด้าน ดังนี้ ด้านบริการของคลินิกเท่ากับ 0.73 ด้านวัสดุอุปกรณ์เท่ากับ 0.84 ด้านสถานที่เท่ากับ 0.84 และด้านบุคลากรเท่ากับ 0.72

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยก่อนดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้จัดการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และทำการทดสอบการกระจายของ

ข้อมูล ได้ผลแบบสมมาตร แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าโค-สแควร์

ผลการศึกษา

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.68 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.32 อายุเฉลี่ย 47.73 ปี อายุต่ำสุด คือ 21 ปี อายุมากที่สุด คือ 82 ปี มี

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (n= 155)

ปัจจัยส่วนบุคคล			จำนวน	ร้อยละ	ปัจจัยส่วนบุคคล			จำนวน	ร้อยละ
เพศ					อาชีพ				
ชาย			47	30.32	ราชการ			22	14.19
หญิง			108	69.68	รัฐวิสาหกิจ			7	4.52
อายุ (ปี)	Min=21 ปี Max=82 ปี				พนักงานหน่วยงานภาครัฐ			40	25.81
	Mean=47.73 ปี SD=15.84				พนักงานบริษัทเอกชน			15	9.68
≤30			29	18.71	ธุรกิจส่วนตัว			9	5.81
31 – 40			35	22.58	ค้าขาย			15	9.68
41 – 50			23	14.84	รับจ้างทั่วไป			7	4.52
51 – 60			35	22.58	เกษียณอายุ			18	11.61
>60			33	21.29	ไม่ได้ประกอบอาชีพ			13	8.39
สถานภาพ					อื่นๆ (แม่บ้าน นักศึกษา ลูกจ้างโครงการ)				
โสด			68	43.87	รายได้ทั้งหมดเฉลี่ยต่อเดือน				
สมรส			77	49.68	Min=9,000 บาท Max=120,000 บาท				
หย่าร้าง			3	1.94	Mean=37,621.74 บาท SD=25,347.67				
หม้าย			7	4.52	สิทธิการรักษา				
ระดับการศึกษา					ข้าราชการ			46	29.68
ไม่ได้เรียน			1	0.65	หลักประกันสุขภาพ			19	12.26
ประถมศึกษา			4	2.58	ประกันสังคม			31	20.00
มัธยมศึกษาตอนต้น			3	1.94	รัฐวิสาหกิจ			8	5.16
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.			7	4.52	ประกันชีวิต			4	2.58
อนุปริญญา/ปวส.			15	9.68	ชำระเงินด้วยตนเอง			41	26.45
ปริญญาตรี			96	61.94	อื่นๆ (เบิกกับที่ทำงาน สวัสดิการของลูก)			6	3.87
สูงกว่าปริญญาตรี			29	18.71	สถานะผู้ป่วย				
					ผู้ป่วยเก่า			84	54.19
					ผู้ป่วยใหม่			71	45.81

สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.68 ใกล้เคียงกับสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 43.87 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.94 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 18.71 มีอาชีพเป็นพนักงานหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.81 รองลงมา คือ ราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.19 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 37,621.74 บาท สิทธิการรักษามากที่สุด คือ ราชการ คิดเป็นร้อยละ 29.68 รองลงมา คือ ชำระเงินด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 26.45 เป็นผู้ป่วยเก่า คิดเป็นร้อยละ 54.19 และผู้ป่วยใหม่ คิดเป็นร้อยละ 45.81

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกมารับบริการด้วยตนเอง ในด้านหัตถบำบัด คิดเป็นร้อยละ 80.65 รองลงมา คือ ประคบสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 72.26 ตรวจเวชกรรมแผนไทย คิดเป็นร้อยละ 49.03 รับประทานสมุนไพร คิดเป็นร้อยละ 46.45 และรับคำปรึกษา คิดเป็น ร้อยละ 19.35 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ประเภทการมารับบริการในคลินิกด้วยตนเอง

ประเภทการมารับบริการในคลินิกด้วยตนเอง	เลือก		ไม่เลือก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจเวชกรรมแผนไทย	76	49.03	79	50.97
รับประทานสมุนไพร	72	46.45	83	53.55
หัตถบำบัด	125	80.65	30	19.35
ประคบสมุนไพร	112	72.26	43	27.74
รับคำปรึกษา	30	19.35	125	80.65

ตารางที่ 3 ระดับความเชื่อมั่นรายด้านของผู้รับบริการในคลินิก (n = 155)

ระดับ	ความเชื่อมั่น							
	ด้านบริการ		ด้านวัสดุอุปกรณ์		สถานที่		บุคลากร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มาก	101	65.16	86	55.48	68	43.87	98	63.23
ปานกลาง	49	31.61	51	32.90	63	40.65	44	28.39
น้อย	5	3.23	18	11.61	24	15.48	13	8.39
Mean±SD	27.97±9.35		33.72±5.67		22.48±4.52		18.03±2.42	

2. ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19

ในสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการ คิดเป็นร้อยละ 65.16 ด้านวัสดุอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 55.48 ด้านสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 43.87 และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 63.23 (ตารางที่ 3)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการรายด้าน (ตารางที่ 4) พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา และสถานะผู้ป่วย มีความ

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเชื่อมั่นรายด้านของผู้รับบริการในคลินิก (n= 155)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับความเชื่อมั่น							
	ด้านบริการ		ด้านวัสดุอุปกรณ์		สถานที่		บุคลากร	
	Mean	p-value	χ^2	p-value	χ^2	p-value	χ^2	p-value
เพศ	0.83	0.66	0.34	0.85	0.40	0.82	0.28	0.87
อายุ	2.57	0.96	10.20	0.25	19.56	0.01*	22.83	<0.01*
สถานภาพ	1.80	0.77	3.85	0.43	3.62	0.46	2.80	0.59
ระดับการศึกษา	6.46	0.17	9.14	0.06	6.79	0.15	1.00	0.91
อาชีพ	4.05	0.67	7.17	0.31	6.95	0.32	12.86	0.04*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25.10	<0.01*	22.46	<0.01*	12.30	0.14	12.64	0.13
สิทธิการรักษา	23.48	<0.01*	27.37	<0.01*	16.67	0.03*	17.20	0.03*
สถานะผู้ป่วย	6.27	0.04*	6.92	0.03*	2.59	0.27	3.22	0.20

หมายเหตุ: * p<0.05

สัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านบริการและระดับความเชื่อมั่นด้านอุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) อีกทั้งอายุและสิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านสถานที่และความเชื่อมั่นด้านบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) และอาชีพมีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$)

วิจารณ์

ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านบริการ คิดเป็นร้อยละ 65.16 ด้านวัสดุอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 55.48 ด้านสถานที่ คิดเป็น ร้อยละ 43.87 และด้านบุคลากร คิดเป็นร้อยละ 63.23 เมื่อพิจารณาสถานะของผู้มารับบริการที่มีทั้งผู้ป่วยเก่า และผู้ป่วยใหม่ ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันนั้น แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์มีศักยภาพที่บ่งบอกถึงความสามารถในการให้บริการ ทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการที่ดี ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของการบริการ⁽⁷⁾ เนื่องจากคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ได้ดำเนินการอย่าง

เคร่งครัดตามแนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทยสำหรับสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ที่มีมาตรการครอบคลุมทั้งสำหรับสถานบริการ (ด้านการคัดกรอง ด้านการบริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ด้านการดูแลความสะอาด) สำหรับผู้ให้บริการ (การสังเกตอาการตนเอง การปฏิบัติตัวระหว่างให้บริการ) และสำหรับผู้รับบริการ (การปฏิบัติตัวขณะรับบริการ และหลังรับบริการ)⁽⁸⁾ อีกทั้งความเชื่อมั่นในด้านบุคลากรที่อยู่ในระดับมากนั้น ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อัจฉรา เชียงทอง⁽⁵⁾ เรื่องคุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยที่พบว่า ผู้ใช้บริการความพึงพอใจสูงต่อบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุดร้อยละ 98.10

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา และสถานะผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านบริการ และความเชื่อมั่นด้านวัสดุอุปกรณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) อายุ และสิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านสถานที่ และความเชื่อมั่นด้าน

บุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา สถานะผู้ป่วยของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทย-ประยุกต์ และอาชีพ มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นครบทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร เนื่องจากทางคลินิกแพทย์-แผนไทยประยุกต์ได้จัดบริการตามแนวทางดังที่กรมการ-แพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นที่จะเลือกรับบริการจากสถานบริการที่ปฏิบัติตามแนวทางที่ภาครัฐกำหนด ส่วนปัจจัยด้านเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสมเกียรติ พุทธิสุนทรักษ์ และ วารุณี ระเบียบดี⁽⁹⁾ เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการภายใต้มาตรการป้องกันและควบคุมเชื้อ COVID-19 ของโรงพยาบาลสนามในพื้นที่จังหวัดตรัง พบว่า ปัจจัยเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะแนวทางสำหรับการวางแผนพัฒนา ส่งเสริมการให้บริการ วางแผน อาชีวอนามัย การจัดการความเสี่ยง หรือสร้างนวัตกรรม การพัฒนาระบบบริการของคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ทั่วประเทศให้เกิดประสิทธิผล และส่งเสริมการให้บริการเชิงรุกในการให้บริการที่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการหลังการระบาด COVID-19 เพื่อรองรับสถานการณ์โรคระบาดฉุกเฉินต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และการทำวิจัยในระยะต่อไปอาจทำการศึกษาเปรียบเทียบความเชื่อมั่นของการให้บริการในสถานการณ์ปกติและสถานการณ์โรคระบาดฉุกเฉิน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ที่มารับบริการทุกท่าน ณ คลินิกการ-แพทย์แผนไทยประยุกต์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัย-ธรรมศาสตร์ในช่วงสถานการณ์ระบาดของโรค COVID-19 ที่ให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณแหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัย ทป.1-09/2564 จากคณะ-แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารอ้างอิง

1. กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. สถานการณ์โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และ ปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 20 มี.ค. 2565]. แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
2. World Health Organization. COVID-19: operational guidance for maintaining essential health services during an outbreak. 2020 Mar 25, Interim guidance: 1-10 [Internet]. 2020 [cited 2020 Nov 1]. Available from: <https://iris.who.int/items/3962334b-59fd-4200-bdbf-91fe58e98db9>
3. ชุติมา ดีสวัสดิ์, พรทิพย์ กิระพงษ์, นิตยา เพ็ญศิริรักษา. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของบุคลากรในโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสาร-ศูนย์อนามัยที่ 9 2564;15(38):399-413.
4. ภักศจิรณ ชันทอง. ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของคลินิกแพทย์แผนไทย จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารศรีวันลยวิทย์ 2561;8(2):75-84.
5. อัจฉรา เชียงทอง. คุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย [วิทยานิพนธ์หลักสูตร สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์; 2559. 210 หน้า.

6. นิภาพร สังวร. พฤติกรรมสุขภาพของผู้มารับบริการที่คลินิกแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบรบือ จังหวัดมหาสารคาม [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [สืบค้นเมื่อ 5 ก.พ. 2563]. แหล่งข้อมูล: <http://mkho.moph.go.th/>
7. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 1985;49:41-50.
8. กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. แนวทางการให้บริการการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐบาล เพื่อป้องกันควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [สืบค้นเมื่อ 1 พ.ย. 2563]. แหล่งข้อมูล: <https://www.dtam.moph.go.th>
9. สมเกียรติ พยุหเสนารักษ์, วารุณี ระเบียบดี. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการภายใต้มาตรการป้องกันและควบคุมเชื้อโควิด-19 ของโรงพยาบาลสนามในพื้นที่จังหวัดตรัง. *วารสารสาธารณสุขและวิทยาศาสตร์สุขภาพ* 2565;5(1):186-203.

The Confidence of Clients in Medical Health Care Service at Applied Thai Traditional Medical Center, Faculty of Medicine, Thammasat University in a Situation of Coronavirus 2019 Pandemic

Nathinee Phongphaitoonsin, Ph.D.*; Onmanee Prajuabjinda, Ph.D.**

* Department of Community Medicine and Family Medicine, Thammasat University; ** Department of Applied Thai Traditional Medicine Faculty of Medicine, Thammasat University, Thailand
Journal of Health Science of Thailand 2026;35(Suppl 1):S24-S31.

Corresponding author: Onmanee Prajuabjinda, Email: immieon@tu.ac.th

Abstract: The aims of this study were to assess the level of confidences and relation between personal factors and level of confidence of clients in the Applied Thai Traditional Medicine Center (ATTMC), Faculty of Medicine, Thammasat University, in a situation of Coronavirus 2019 pandemic. Target population was the clients of the ATTMC, of which calculated sample size of random sampling in 30% was 155 people using the Rule of Thumb. Data regarding confidence of clients in various aspects were collected through a questionnaire created by the researchers. The questionnaire was validated of quality content by 3 specialists and try out with 30 clients of a similar circumstance center. A accuracy of the whole instrument was 0.92. Statistical study used such as frequency, mean, standard deviation (SD.) value and Chi-square. The results revealed that level of confidence of clients of ATTMC in 4 parts was good satisfied level in consistent. When considering each of the confidence part, it was found the service part was at 65.16%, the instrument part, 55.48%, the place of ATTMC part, 43.87% and the staff part, 63.23%. The personal factors related factor with the confidence of clients in ATTMC in each factor were income per month, the rights for treatment and the status of patients, which were significantly associated with the confidence of service part, instrument part, and ages. Moreover, the rights for treatment were related to the confidence of place, staff part. Occupation was significantly related to the confidence of staff part ($p<0.05$). Factors of sex, status of patients and education level did not relate with confidence of clients. This research result is information to improve the services of Thai traditional medicine clinics for risk planning in providing services in the event of future epidemics, ensuring standards and efficiency.

Keywords: confidence of client; applied Thai traditional medicine center; situation of coronavirus 2019