



การศึกษารูปแบบและความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทย พรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

จิรภัทร์ สิงห์ชัย¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสม (Mixed - Method Research) เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทยที่โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหารองค์กร ทีมสหวิชาชีพ บุคลากรแผนกผู้ป่วยใน และผู้รับบริการ จำนวน 265 คน การเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2567 ถึง 30 กันยายน 2567 โดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงต่อการให้บริการที่เน้นการดูแลแบบองค์รวม และการทำงานร่วมกันของทีมสหวิชาชีพ โดยได้รับการตอบรับดีในรูปแบบบริการแพคเกจ 2 คืน 3 วัน อย่างไรก็ตาม พบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทางและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ข้อเสนอแนะ ได้แก่ การพัฒนารูปแบบบริการที่หลากหลายขึ้น การปรับปรุงสถานที่และอุปกรณ์ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อยกระดับการให้บริการและเพิ่มการเข้าถึงกลุ่มประชาชนทุกช่วงวัย การศึกษานี้ช่วยพัฒนาระบบบริการการแพทย์แผนไทยให้มีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ : รูปแบบการให้บริการ , งานบริการผู้ป่วยใน , โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลพรหมพิราม อำเภอพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก, E-mail: Jamina515@gmail.com

Study of Model and Satisfaction with Service of the In-patient Department at Phrom Phiram Thai Traditional And Alternative Medicine Hospital Phitsanulok,Province.

Jirapath Singhchai ¹

Abstract

This mixed-method research aimed to study the service model and the perspectives of stakeholders regarding patient care in Thai traditional medicine at Phrom Phiram Traditional Medicine and Alternative Medicine Hospital, Phitsanulok. A purposive sample of 265 participants, including hospital administrators, interdisciplinary team members, inpatient staff, and service users, was selected. Data were collected from May 1 to September 30, 2023, using questionnaires and in-depth interviews. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, while qualitative data were analyzed through content analysis. The findings indicated high satisfaction among service users regarding the holistic care model, emphasizing teamwork among the Thai, modern, and Chinese medicine physicians, as well as physical therapists. The 2-night, 3-day service package received positive feedback, particularly for convenience and health recovery. However, challenges such as a shortage of specialized staff, medical equipment, and limited service space were identified. Recommendations include diversifying service models, improving facilities and equipment, incorporating technology such as an online booking system, and enhancing staff capabilities to elevate service quality and accessibility, especially for the elderly and patients with chronic diseases. This research provides insights into improving the effectiveness and sustainability of Thai traditional medicine services.

Keywords: Service Model, Inpatient Care, Thai Traditional Medicine Hospital

¹ Professional Nurse, Phrom Phiram Hospital, Phrom Phiram District, Phitsanulok Province, E-mail: Jamina515@gmail.com

บทนำ

การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ผสมผสานเป็นส่วนสำคัญของระบบบริการสุขภาพที่ได้รับการส่งเสริมจากกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลสุขภาพของประชาชน โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 55 วรรคหนึ่ง ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่ส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทยให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งนำไปสู่การผลักดันให้มีโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยที่มีมาตรฐาน ให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา ได้มีการพัฒนาโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยให้เป็นต้นแบบในระดับภูมิภาค โดยได้รับการสนับสนุนจากกองทุนภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ การศึกษาวิจัย และการฝึกอบรมบุคลากร

โรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นต้นแบบด้านการแพทย์แผนไทยในเขตบริการสุขภาพที่ 2 โดยให้บริการใน 4 แผนก ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก การแพทย์แผนไทย แผนกผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทย แผนกการแพทย์แผนไทยในชุมชน และศูนย์เรียนรู้ด้านการแพทย์แผนไทย ครอบคลุมการให้บริการทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยใช้ศาสตร์การแพทย์แผนไทยและหัตถการ เช่น การนวดไทย การประคบสมุนไพร การอบไอน้ำสมุนไพร การพอกยา และการเผายา ผลการให้บริการในช่วงปี พ.ศ. 2563 - 2566 พบว่าจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยในที่ได้รับการแบบแพทย์ผสมผสาน ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้ป่วยทั้งในและนอกจังหวัด รวมถึงหน่วยงานที่เข้ามาศึกษาดูงาน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษารูปแบบและความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทยพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนากระบวนการบริการให้มีมาตรฐาน ครอบคลุม และปลอดภัย รวมถึงพัฒนาศักยภาพของระบบบริการเพื่อเพิ่มการเข้าถึงของประชาชน สร้างความเชื่อมั่นในการดูแลสุขภาพด้วยศาสตร์การแพทย์แผนไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับประเทศและระดับสากล

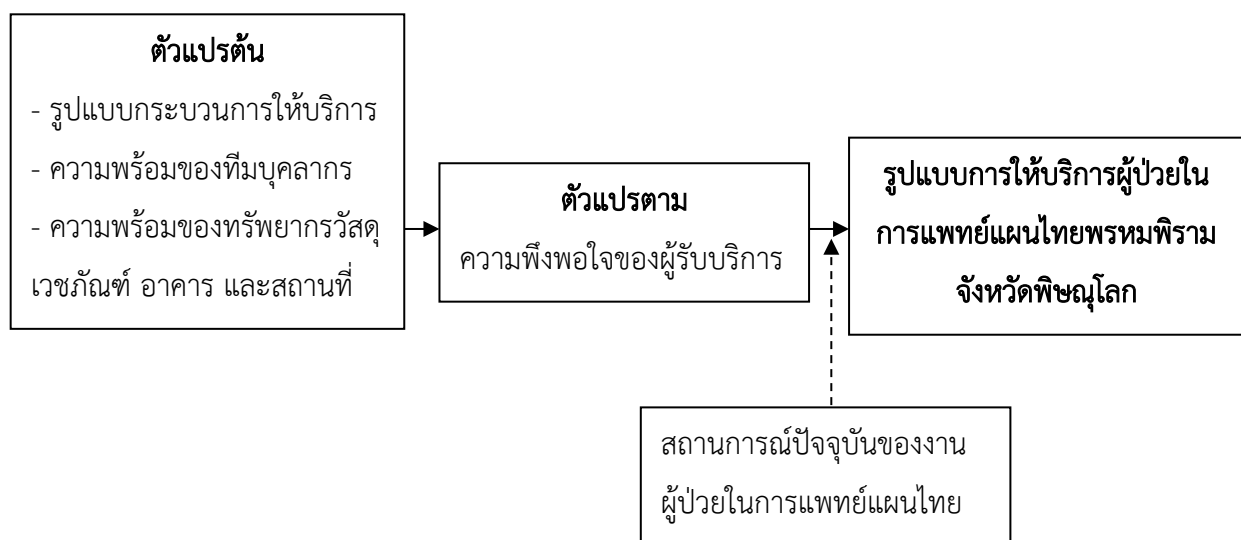
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของการให้บริการแผนกผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทย พรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทยพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

กรอบแนวคิดการวิจัย

เพื่อใช้ในระบบบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพ ปลอดภัย และเป็นทางเลือกให้แก่ประชาชนในการดูแลสุขภาพ ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน เพื่อให้มีการดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทยอย่างเหมาะสม และเกิดการพัฒนาสุขภาพอย่างยั่งยืน ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

กรอบแนวคิดของงานวิจัยดังนี้



วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องต่อการให้บริการผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทยพหุพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 265 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม - กันยายน พ.ศ. 2567 โดยใช้ แบบสอบถาม และ การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มผู้บริหารและทีมสหวิชาชีพ
2. แบบสอบถามสำหรับกลุ่มบุคลากรแผนกผู้ป่วยในและผู้รับบริการ
3. แบบสอบถามสำหรับศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและความพึงพอใจในการให้บริการ
2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ คำถามปลายเปิด และความคิดเห็นเพิ่มเติม ถูกนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการจัดกลุ่มและแบ่งประเด็นเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าร้อยละ (%) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

จริยธรรมการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้รับการพิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก (เลขที่ รับรอง PREC 069-2567) และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 1 รวมถึงศูนย์วิจัยทางคลินิก คณะแพทยศาสตร์ ภายใต้แนวทางปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี (ICH-GCP: E6(R2))

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทย พรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจ ด้านสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งแวดล้อม

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1) ความพร้อม จำนวนเพียงพอ สะดวก สะอาด ปลอดภัยในการใช้บริการ	4.65	93.02	0.52	ดีมาก
2) ความพร้อม ความเหมาะสม จำนวนเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์	4.53	90.64	0.55	ดีมาก
3) ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้ป่วย ผู้พิการ และผู้สูงอายุ	4.37	66.28	0.57	ดี
4) ความพร้อมของแนวทางป้องกันอันตราย เช่น ระบบเรียกฉุกเฉิน ระบบป้องกันอัคคีภัย	4.69	91.90	0.48	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.56	85.46	0.53	ดีมาก

ความพร้อมของแนวทางป้องกันอันตราย เช่น ระบบเรียกฉุกเฉิน ระบบป้องกันอัคคีภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.69 (ร้อยละ 91.90) ขณะที่ด้านความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ป่วย ผู้พิการ และผู้สูงอายุ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.37 (ร้อยละ 66.28)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1) บุคลากรสายวิชาชีพ มีความรู้ ความชำนาญ ให้คำแนะนำได้ชัดเจน	4.75	85.65	0.45	ดีมาก
2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาชีพ มีความชำนาญในการช่วยเหลือผู้รับบริการ	4.77	87.82	0.45	ดีมาก
3) บุคลากรทุกคนมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมช่วยเหลือตลอดเวลา	4.83	95.40	0.38	ดีมาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล	4.80	85.53	0.40	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.79	88.60	0.42	ดีมาก

บุคลากรทุกคนมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น พร้อมช่วยเหลือตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.83 (ร้อยละ 95.40) ขณะที่บุคลากรสายวิชาชีพมีความรู้ ความชำนาญให้คำแนะนำได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.75 (ร้อยละ 85.65)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สามารถใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว	4.74	82.11	0.51	ดีมาก
2) การอธิบายสิทธิการรักษา ขั้นตอนการรักษา มีส่วนร่วมวางแผนการรักษา	4.80	96.09	0.42	ดีมาก
3) การอธิบายเกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัยโรค การวางแผน และการประเมินผลการรักษา	4.04	85.59	0.48	ดี
4) การดูแลอย่างใกล้ชิดในทุกขั้นตอน	4.82	85.73	0.39	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.60	87.38	0.45	ดีมาก

การดูแลอย่างใกล้ชิดในทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.82 (ร้อยละ 85.73) ขณะที่การอธิบายเกี่ยวกับการตรวจ วินิจฉัยโรค การวางแผน และการประเมินผลการรักษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.04 (ร้อยละ 85.59)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจ ด้านการควบคุมคุณภาพการรักษา

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1) กระบวนการรักษาทุกขั้นตอนมีการอธิบาย ครบถ้วน ชัดเจน	4.75	82.26	0.49	ดีมาก
2) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับหัตถการ เช่น การ นัด ประคบ เผายา ทุกครั้ง	4.91	92.99	0.29	ดีมาก
3) การสอบถามประวัติการรักษาโรค ยาโรค ประจำตัว ก่อนให้สมุนไพร	4.85	97.02	0.41	ดีมาก
4) การแนะนำการปฏิบัติตัวอย่างเหมาะสม เกี่ยวกับโรค เช่น การบริหารร่างกาย	4.90	90.84	0.30	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.85	90.78	0.37	ดีมาก

การให้คำแนะนำเกี่ยวกับหัตถการ เช่น การนัด ประคบ เผายา ทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.91 (ร้อยละ 92.99) ขณะที่กระบวนการรักษาทุกขั้นตอนมีการอธิบายครบถ้วน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.75 (ร้อยละ 82.26)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจ ด้านการจัดบริการ

รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ร้อยละ (%)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
1) ต่อแพคเกจการรักษาโรคเบื้องต้น 2 คืน 3 วัน	4.76	78.50	0.43	ดีมาก
2)ต่อการรักษาตามแพคเกจ 7 วัน	4.88	93.87	0.35	ดีมาก
3) ต่อการรักษาตามแพคเกจ 14 วัน	4.81	85.42	0.41	ดีมาก
4) การจัดแพคเกจรักษาโรค เหมาะสมกับผู้ป่วย	4.90	90.68	0.30	ดีมาก
รวมเฉลี่ย	4.83	88.23	0.37	ดีมาก

การจัดแพคเกจรักษาโรคเหมาะสมกับผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.90 (ร้อยละ 90.68) ขณะที่ต่อแพคเกจการรักษาโรคเบื้องต้น 2 คืน 3 วัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่ 4.76 (ร้อยละ 78.50)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นการประเมินรูปแบบการให้บริการผู้ป่วยในการแพทย์แผนไทยพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบด้วยผู้บริหาร ทีมสหวิชาชีพ และผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการในแพคเกจ 2 คืน 3 วัน ได้รับความพึงพอใจในระดับสูง โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุและผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งได้รับการบูรณาการการรักษาโดยทีมสหวิชาชีพที่หลากหลาย ได้แก่ แพทย์แผนปัจจุบัน แพทย์แผนไทย แพทย์แผนจีน นักกายภาพบำบัด และนักโภชนาการ

ผลการศึกษาในมิติสำคัญ

1. โครงสร้างทีมสหวิชาชีพ ทีมงานที่มีความหลากหลายด้านอายุ ประสบการณ์ และระดับการศึกษา ส่งเสริมการให้บริการแบบองค์รวมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละกลุ่มได้ดี
2. คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย การสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 235 คน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมได้รับความพึงพอใจระดับ "ดีมาก" (ค่าเฉลี่ย 4.69) บุคลากรได้รับการยอมรับในด้านความสุภาพและใส่ใจผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 4.83) และกระบวนการให้บริการได้รับการประเมินว่าสามารถอธิบายสิทธิและให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรักษาได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.80)
3. ผลลัพธ์ของการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยหัตถการ เช่น การนวด ประคบ อบไอน้ำ และการฝังเข็ม รายงานว่ามีอาการดีขึ้นและฟื้นฟูสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในกลุ่มที่ต้องการหลีกเลี่ยงยาแผนปัจจุบัน

ข้อสรุปจากผลการศึกษา

รูปแบบการให้บริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทยพรหมพิรามได้รับการยอมรับในด้านคุณภาพและความเหมาะสม สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การใช้เทคโนโลยี และการขยายบริการเพื่อให้การดูแลสุขภาพมีความยั่งยืนและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ควรส่งเสริมและดำเนินการวิจัยด้านสาธารณสุขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพและยกระดับสุขภาวะของประชาชน
2. การวิจัยในอนาคตควรมุ่งศึกษาความคาดหวังและความสัมพันธ์ของรูปแบบและวิธีการให้บริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เพื่อพัฒนารูปแบบการรักษาที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญชัย วิศิษฐานนท์, อุบลวรรณ ขอพึง. (2550). **โรงพยาบาลแพทย์แผนไทยต้นแบบ : ข้อเสนอการจัดตั้งหน่วยบริการแพทย์แผนไทยเพื่อการสร้างคน สร้างความรู้ และการดูแลสุขภาพ แบบพอเพียง.** สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2567 จาก คลังข้อมูลและความรู้ระบบสุขภาพ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.). <https://kb.hsri.or.th>
- พระราชบัญญัติ คุ้มครองและส่งเสริมภูมิปัญญาการแพทย์แผนไทย พ.ศ. 2542. (2542).
- ราชกิจจานุเบกษา.** สืบค้นสืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม 2567 จาก <https://www.ratchakitchasoc.go.th/DATA/PDF/2542/A/120/49.PDF>
- รัตติกาล กาวีอิน. (2563). **การพัฒนารูปแบบการให้บริการแพทย์แผนไทยของโรงพยาบาลชุมชน ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่).
- เรวดี โพธิ์กุดสัย และคณะ. (2558). **การพัฒนาคุณภาพการบริการแพทย์แผนไทยตามเกณฑ์มาตรฐานงานบริการแพทย์แผนไทย ในสถานบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลจอมพระอำเภोजอมพระ จังหวัดสุรินทร์.** วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม, 12(3), 1-10.
- สถาบันการแพทย์แผนไทย. (2552). **คู่มือประชาชนในการดูแลสุขภาพด้วยการแพทย์แผนไทย.** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2564). **มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5.** นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
- อัจฉรา เชียงทอง. (2559). **คุณภาพและการเข้าถึงบริการของโรงพยาบาลการแพทย์แผนไทย.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).



วรรณพร สุริยะคุปต์. (2565). การศึกษาและพัฒนาระบบบริการสุขภาพในรูปแบบโรงพยาบาล

การแพทย์แผนไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row Publications.

Taylor, S. A., & Baker, T. L. (1994). An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase intentions. *Journal of Retailing*.