

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอ
เมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
Approaches in Public Service Efficiency Development of Thai
Traditional Medicine at Tambon Health Promoting Hospitals:
A Case Study of Tambon Health Promoting Hospitals in
Mueang Surat Thani District, Surat Thani Province

¹ณัฐสุดา ไวศยะ ²คัตติยา आयูยีน และ ³พลกฤต แสงอาวุธ
¹Natthasuda Waisaya ²Katiya Aryuyuen and ³Ponlakrit Sangarwut

¹โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางไผ่, ประเทศไทย
²สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 11 สุราษฎร์ธานี, ประเทศไทย
³มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, ประเทศไทย
¹Bang Baimai Health Promoting Hospital, Thailand.
²Surat Thani Institute for Skill Development, Thailand.
³Surat Thani Rajabhat University, Thailand.

¹toon_537@hotmail.com ²Jisawnora@Gmail.com

Received February 19, 2020; Revised March 2, 2020; Accepted May 9, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้เข้ามารับบริการทางด้านการแพทย์แผนไทย จำนวน 3,110 คน กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณคือ ประชาชนผู้เข้ามารับบริการ จำนวน 354 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพคือ แพทย์แผนไทยและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จำนวน 12 คน

โดยวิธีเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น 0.90 และแบบสัมภาษณ์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับนี้ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการ ให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผล การเปรียบเทียบ โดยภาพรวม สถานที่ในการให้บริการ อายุ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการแตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนแตกต่างกัน แนวทางในการพัฒนาควรให้ ความสำคัญเกี่ยวกับเงินงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ ก่อสร้างอาคารเพื่อการ รักษาและควรมีการจัดจ้างบุคลากรทางการแพทย์แผนไทยให้เพียงพอต่อความต้องการ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารควรให้ความสำคัญทางด้านการแพทย์แผนไทยภายใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเกี่ยวกับการสนับสนุนเงินงบประมาณเพื่อปรับปรุงบำรุง ดูแล รักษาห้องแผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อความสะดวก สบายของผู้มารับ บริการ ควรมีการสนับสนุนเงินบำรุงเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ในการรักษา ทางด้านการแพทย์แผนไทย และควรมีการสนับสนุนเงินงบประมาณเพื่อจัดจ้างแพทย์แผนไทย ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้เพียงพอต่อความต้องการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล ควรมีการสนับสนุนให้มีการจัดบันทึกวิธีการการรักษาเพื่อเป็นการค้นคว้าเพื่อการ วิจัยต่อไป

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการให้บริการ, การให้บริการประชาชน, การแพทย์แผนไทย

Abstract

This research aimed at studying and comparing public service efficiency and approaches in public service efficiency development of Thai traditional medicine among Tambon health promoting hospitals in Mueang Surat Thani District. The target groups of this research included: 3,110 visitors who received Thai traditional medicine treatment; quantitative samples from 354 visitors selected via accidental sampling; and qualitative samples from 12 Thai traditional medicine doctors and public health officers selected via purposive sampling. The data were collected through a questionnaire with 0.90 reliability and an interview format. The data were analyzed with basic statistics i.e. frequency, percentage, mean, and standard deviation and the hypotheses were tested with t-test and F-test.

The results of this research found that all aspects of public service efficiency of Thai traditional medicine among Tambon health promoting hospitals in Mueang Surat Thani District were at high level and can be chronologically arranged from the highest aspect as

the following: fair and equal provision; continuity in provision; in-time provision; sufficient provision; and advanced provision. The overall comparison found that the difference in locations, ages, and number of times receiving service contributed to different level of service efficiency. The approaches in service efficiency development should focus more on budgeting for: equipment procurement; building construction for treatment; and hiring adequate personnel in Thai traditional medicine. Suggestions of this research are as the followings. Executives should place more importance on Thai traditional medicine by providing more budgeting for: maintaining treatment rooms for visitors; procuring Thai traditional medicine equipment; and hiring sufficient number of Thai traditional medicine doctors. Treatment records by using logbooks should also be promoted for the purposes of future research.

Keywords: Service Efficiency, Public Service, Thai Traditional Medicine

บทนำ

การแพทย์แผนไทยเป็นการแพทย์ที่ดูแลสุขภาพคนไทยมานานนับพันปี องค์ความรู้การแพทย์แผนไทยได้รับอิทธิพลจากความเชื่อทางพุทธศาสนาในเรื่องของธาตุสี่และขันธห้า และได้พัฒนามาตลอดช่วงประวัติศาสตร์ของประเทศ จนมาถึงสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อมีการก่อตั้งโรงพยาบาลศิริราช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลการแพทย์แผนตะวันตกแห่งแรกของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2430 ได้มีทั้งการรักษาพยาบาลด้วยการแพทย์แผนไทยและการเรียนการสอนการแพทย์แผนไทยควบคู่ไปกับการรักษาและการเรียนการสอนการแพทย์แผนตะวันตกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2432 แต่เป็นที่น่าเสียดายที่บริการและการเรียนการสอนการแพทย์แผนไทยต้องยุติลงในราวปี พ.ศ. 2458 ทำให้การแพทย์แผนตะวันตกเข้ามามีบทบาทเต็มที่ในระบบการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศ ขณะที่บทบาทของการแพทย์แผนไทยในการดูแลสุขภาพคนไทยลดน้อยลงมาก ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา (กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก, 2560 : 1) การศึกษาด้านการแพทย์แผนไทยในภาพรวมของประเทศเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์พื้นบ้านจากประชากรทั่วประเทศปีละ 28,000 ครั้งเรือนที่น่าสนใจคือโรคปวดหลังและปวดกล้ามเนื้อต่างๆเป็นกลุ่มอาการที่พบมากเป็นอันดับสอง แต่กลับมีการใช้ยาแผนโบราณหรือสมุนไพรเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 27.3 33.4 และ 31.1 ของประชากรที่ใช้ยาแผนโบราณหรือสมุนไพร ซึ่งให้เห็นว่าการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกยังเป็นทางเลือกที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของคนไทย

จากปัญหาทางด้านสุขภาพของประชากรที่มีโอกาสการป่วยเพิ่มขึ้นจึงต้องมีการรักษาอย่างถูกต้องและเพียงพอทำให้ปัจจุบันนี้เกือบทั้งหมดของคนไทยมีหลักประกันทางสุขภาพระบบใดระบบหนึ่ง คนไทยจึงเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นได้เมื่อเจ็บป่วยและป้องกันการล้มละลายของครัวเรือนจากค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลที่สูง ใช้จ่ายทางสุขภาพของครัวเรือน

ในกลุ่มรายได้น้อยก็ลดลงอย่างต่อเนื่อง ประชาชนจึงมีความจำเป็นที่จะได้รับบริการการรักษาจากโรงพยาบาลทุกแห่งแต่เนื่องด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไม่เพียงพอโดยเฉพาะแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล รวมถึงเจ้าหน้าที่ด้านวิชาชีพอื่นๆที่จำเป็นสำหรับรองรับปัญหา ด้านสาธารณสุขที่ทวีจำนวนมาก (กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก,2558)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการบริการแพทย์แผนไทยในระดับปฐมภูมิหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั่นเอง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี นั้นจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อีกทั้งยังสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับชุมชนได้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนของการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ คือ จำนวนประชากรที่เข้ามารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง 13 แห่ง โดยมีหลักเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเพียง 11 แห่ง จากทั้ง 11 แห่งมีประชากรที่มารับบริการทางด้านการแพทย์แผนไทยจำนวน 3,110 คน

กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 354 คนและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสนทนากลุ่มระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านการแพทย์แผนไทยทั้ง 11 แห่ง จำนวน 11 คน และสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1 คน รวมจำนวน 12 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ตามแนวคิดของ Millert, John David ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (2) การให้บริการตรงต่อเวลา (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบบสอบถามมี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใด เพศ อายุ อาชีพ สิทธิในการรักษา และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (ต่อเดือน) โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงตัวเลือกเดียวที่สอดคล้องกับตัวเองมากที่สุด

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Rating Scale ซึ่งมีเนื้อหาในด้านต่างๆดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำนวน 5 ข้อ 2) การให้บริการตรงต่อเวลา จำนวน 5 ข้อ 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 5 ข้อ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และเสนอค่าสถิติตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเชิงปริมาณ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) สถิติ t-test (บุญชม ศรีสะอาด, 2554).
2. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพ จะใช้วิธีการวิเคราะห์เอกสาร (Document Analysis) และวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งอาศัยข้อมูลจากการสนทนากลุ่มระหว่างผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางด้านการแพทย์แผนไทย และนำผลที่ได้มาเรียบเรียงข้อมูล เพื่อนำไปอธิบายข้อมูลเชิงพรรณนาต่อไป

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของประชากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เข้ารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ่ม จำนวน 1-2 ครั้ง/เดือน อายุเฉลี่ย 41-60 ปี มีอาชีพเกษตรกร ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการเข้ารับการรักษา

2. ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี โดยรวมแต่ละด้าน จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการอย่างทันต่อเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนมีระดับมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง, ด้านการให้บริการทันต่อเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างเท่าเทียมกัน ทุกเชื้อชาติ ทุกศาสนา รองลงมาการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทยตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างเป็นกันเอง รองลงมาการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทยด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทยด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การมีระบบนัดหมายผู้ป่วยให้กลับมารักษาอย่างต่อเนื่อง รองลงมา การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา การติดตามผลหลังการรักษาอย่างต่อเนื่อง รองลงมา การประสานงานด้านการบริการการรักษาที่ดี และผู้รับบริการสามารถเข้ามารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ตลอดเวลา ตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การใช้เวลาในให้บริการด้านการรักษาอย่างเหมาะสมและตรงต่อเวลา รองลงมาการใช้เวลาในการทำประวัติการรักษา ชักประวัติ วัดความดันโลหิต รองลงมาการใช้เวลาในการรักษา ทางด้านการนัดหมายไทย การประคบสมุนไพรอย่างเหมาะสม รองลงมาการใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการ การรักษาทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างเหมาะสม และได้รับการบริการอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การติดตามการรักษาจากเจ้าหน้าที่การแพทย์แผนไทย รองลงมา ความสะดวกสบาย ในการมารับบริการ รองลงมา เครื่องมือในการให้บริการการรักษาที่เพียงพอต่อความต้องการ รองลงมา ประเภทหรือกิจกรรมในการให้บริการงานรักษาตรงตามความต้องการ และมีเจ้าหน้าที่ ทางด้านการแพทย์แผนไทยมีให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ตามลำดับ

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ มีการรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการอย่างเต็มที่ รองลงมาการพัฒนาบุคลากรทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างสม่ำเสมอ รองลงมา การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานบริการ รองลงมาการพัฒนาทางด้านเครื่องมือในการให้บริการอย่างเหมาะสมและการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการการรักษา ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทย ภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
พบว่า สถานที่ให้บริการ เพศ อายุ อาชีพ สิทธิการรักษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการ กับด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

สถานที่ให้บริการ แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน แตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

เพศ แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน

อายุ แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

อาชีพ แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ไม่แตกต่างกัน

สิทธิในการรักษาแตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน แตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ผลจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยตรงกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทางด้านการแพทย์แผนไทยหรือผู้มีส่วนร่วมภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ทั้ง 11 แห่ง จำนวน 11 คน และ สาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 12 คน พบว่า

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ผู้ให้บริการมีการให้บริการที่สุภาพอ่อนน้อม และมีความเป็นกันเอง เนื่องจากได้มีการปลูกฝังจิตอยู่อย่างสม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการให้แพทย์ผู้ให้บริการ การให้ครูอาจารย์ก่อนทำการรักษา การพูดจาที่สุภาพอ่อนน้อม มีการให้บริการอย่างเป็นกันเองและการบริการก็มีเท่าเทียมกันหมด ให้บริการทุกคนจะต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานะ อาชีพ ระยะเวลาในการรักษา คุณภาพห้องบริการ ฯลฯ โดยมีการจัดการให้บริการเป็นระบบนัดคิวให้บริการไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นบุคคลที่สนิทสนมกันก็ตาม แต่จะมีปัญหาเกี่ยวกับ เงินงบประมาณบำรุงสถานบริการในการจัดซื้อจัดจ้าง

4.2 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา การนัดเพื่อการรักษาจะใช้เวลาในการนัดเพื่อรักษาประมาณ 45-60 นาทีแล้วแต่อาการของผู้มารับบริการ การนัดเพื่อรักษาเป็นการนัดโดยเน้นการรักษาเฉพาะจุดมากกว่าการนัดเพื่อผ่อนคลาย การนัดเพื่อผ่อนคลายอาจจะมีการประคบสมุนไพรด้วยจึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการนัดนานกว่าการนัดเพื่อรักษาหรือการจ่ายยาสมุนไพรอย่างเดียว จะมีการนัดคิวเวลาในการเข้ารับการรักษา

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีความต้องการทางด้าน แพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่อยู่ห่างไกลและมีงบเงินบำรุงในการจัดซื้อจัดจ้างไม่เพียงพอ อาจส่งผลให้จำนวนผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้นๆน้อยกว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มี แพทย์แผนไทย ประจำอยู่ตามโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งทำให้จำนวน ผู้รับบริการมีจำนวนมากกว่าเป็นอย่างมากและอาจส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในตัวโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลที่ไม่มีแพทย์แผนไทย เพียงเพราะการขาด งบเงินบำรุงในการจัดซื้อจัดจ้างบุคลากรทางด้านแพทย์แผนไทย แต่ในทางกลับกันถ้ามีแพทย์แผนไทยมาประจำ อาจมีผู้เข้ารับบริการมากกว่าเดิมเพราะแพทย์แผนไทย 1 คน สามารถให้การรักษได้ถึง 4 สาขาวิชา เช่น เวชกรรมไทย, ผดุงครรภ์ไทย, เภสัชกรรมไทยและนวดไทย ต่างจากการมีแค่ผู้ช่วยแพทย์แผนไทยอย่างเดียวที่สามารถให้บริการได้เพียง นวดไทยซึ่งเป็นการนวดผ่อนคลายทั่วไปทำให้เกิดความเชื่อมั่นที่แตกต่างกัน

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการใช้ระบบนัดหมายในการให้บริการทางด้านการแพทย์มีระบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวก จึงอยากให้ผู้มารับบริการนัดหมายวัน เวลาเอาไว้ก่อนก่อนจะเข้ารับบริการได้ทั้งการเข้ามานัดหมายได้ด้วยตนเองหรืออาจจะเป็นการโทรเข้ามานัดหมายได้ตลอดเวลาการ การติดตามอาการหลังการรักษา ส่วนมากแล้วจะ

ไม่มีการโทรถามอาการหลังจากการรักษาแต่จะเป็นการนัดผู้มารับบริการให้กลับมาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อดูอาการหลังการรักษา

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การนำเอาเครื่องมือและเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการมีการเลือกซื้ออุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้ทันสมัยมากขึ้น มีการพัฒนาในด้านของเครื่องมือเพื่อลดการเกิดความเสี่ยงหลายอย่างจากการทำงาน การพัฒนาเครื่องมือที่ปลอดภัยและมีความสะดวกสบายเพิ่มมากขึ้นทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับเงินงบประมาณในการใช้จ่ายว่าแต่ละที่มีความพร้อมมากน้อยเพียงใดในการจัดซื้อจัดจ้าง คุณภาพของสถานบริการ ห้องบริการแผนไทยของแต่ละที่จะมีการปรับเปลี่ยนเคลื่อนย้ายแล้วแต่งบประมาณที่ได้มีการจัดสรรงบประมาณลงมาเพื่อที่จะให้ความสะดวกต่อผู้มารับบริการ

5. ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในเรื่องการให้บริการไม่สุภาพ การให้บริการแบบเลือกปฏิบัติกับบุคคลที่สนิทสนมก่อน การให้บริการไม่เป็นกันเอง ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ในเรื่อง ระยะเวลาในการรักษาด้านการนวดและการประคบสมุนไพรน้อยเกินไป ใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการนานและไม่ต่อเนื่อง ใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการแต่ละครั้งนานเกินไป ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ทางด้านการแพทย์แผนไทยไม่เพียงพอต่อความต้องการ อุปกรณ์เครื่องมือจำนวนเพียงพอในการรักษาไม่เพียงพอ ขาดตู้อบสมุนไพร สถานบริการอยู่ไกล ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในเรื่อง ไม่สามารถเข้ารับบริการได้ตามที่ต้องการ ขาดการประสานงานการติดต่อระหว่างเจ้าหน้าที่รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น คิว้นัดนาน/จำนวนชั่วโมงนวดน้อย และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในเรื่อง ไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้บริการ คุณภาพของสถานบริการ เช่น ห้องแผนไทยมีขนาดเล็กเกินไป ขาดการพัฒนาทางด้านเครื่องมือในการให้บริการ ในส่วนของข้อเสนอแนะที่น่าสนใจ คือ

5.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ควรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ควรมีการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

5.2 ด้านการให้บริการตรงต่อเวลา ควรเพิ่มเวลาในการรักษาทางด้านการนวดแผนไทย การประคบสมุนไพร ควรใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการอย่างเหมาะสมมีความต่อเนื่อง ควรใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการแต่ละครั้งอย่างเหมาะสม

5.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรมีเพิ่มเจ้าหน้าที่ทางด้านการแพทย์แผนไทยให้เพียงพอต่อความต้องการ ควรจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือ/จำนวนเพียงพอในการรักษาให้เพียงพอ ควรจัดหาตู้อบสมุนไพรมาเพิ่ม ควรมีการกระจายสถานบริการให้มากขึ้น

5.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยากให้เพิ่มจำนวนคิวในการรักษาให้มากขึ้น อยากให้มีการติดตามผลการรักษา อยากให้มีการนัดการรักษาอย่างต่อเนื่องไม่ล่าช้าเกินไป และ

5.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยากให้มีการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้
อยากให้มีการขยายห้องแผนไทยให้มีขนาดใหญ่ขึ้น อยากให้การพัฒนาทางด้านเครื่องมือในการ
ให้บริการ

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการ
แพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบลภายในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 5 ด้าน คือด้านการ
ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง, ด้านการให้บริการทันต่อเวลา,
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า สามารถอภิปรายผลใน
ประเด็นที่น่าสนใจได้ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับมากทุกข้อ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้
เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างเท่า
เทียมกัน ทุกเชื้อชาติ ทุกศาสนาให้บริการตามลำดับก่อนหลังให้บริการอย่างเป็นกันเองให้บริการ
ด้วยความ สุภาพ อ่อนน้อม และการให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของศักดิ์ชัย ภูเจริญ. (2553) ได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้ว่า การบริการเอก
ชลและประชาชนมีมาตรฐานว่าระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนของหน่วยงานที่
ประกอบด้วยหลักเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด รวม 10 ด้าน ดังนี้ ประสิทธิภาพความรวดเร็ว
ค่าบริการถูก คุณภาพผลผลิตและผลลัพธ์ ความทั่วถึงของกลุ่มเป้าหมาย ความเสมอภาคไม่เลือก
ปฏิบัติ ความเป็นธรรมระหว่างเพศอายุอาชีพ สนองความต้องการความพึงพอใจให้บริการอย่าง
ต่อเนื่องมีความสะดวกสบายพร้อมให้บริการตลอด ซึ่งสอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่มที่มีผู้
กล่าวว่า “ผู้ให้บริการการรักษาค่าได้ได้รับการปลูกฝังจิตสำนึก การพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ
อ่อนน้อม มีการให้บริการอย่างเป็นกันเองไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่ากับใคร เพศไหน อายุเท่าไร”

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากทุกข้อ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทย แบบมีระบบนัด
หมายผู้ป่วยให้กลับมารักษาอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การติดตามผลหลังการ
รักษาอย่างต่อเนื่อง การประสานงานด้านการบริการการรักษาที่ดีและผู้รับบริการสามารถเข้ามา
รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจรัส
สุวรรณมาลา. (2556) ได้ให้ความหมายของหลักการและแนวทางในการให้บริการ ที่มีคุณภาพไว้
ว่า ต้องให้บริการด้วยความเป็นธรรมเสมอภาค มีบัตรคิวเพื่อรอรับการเข้ารับการรักษา
แบบฟอร์ม และสามารถเข้ารับบริการได้ตลอดมีความรวดเร็วและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้อง
กับการจัดทำสนทนากลุ่มที่มีผู้กล่าวว่า “มีการใช้ระบบนัดหมายในการให้บริการทางด้านการ
แพทย์แผนไทย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วและจะได้มีการรักษาอย่างต่อเนื่อง มีการจด

บันทึกเพื่อพัฒนาการเปลี่ยนแปลงทางด้านการรักษาไว้เป็นหลักฐานและมีแบบฟอร์มการณักรักษาเพื่อความสะดวกในการรักษาครั้งต่อไป”

3. ด้านการให้บริการทันต่อเวลา อยู่ในระดับมากทุกข้อ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทย โดยมีการใช้เวลาในให้บริการด้านการรักษาอย่างเหมาะสมและตรงต่อเวลา การใช้เวลาในการทำประวัติการรักษา ชักประวัติ วัดความดันโลหิต การใช้เวลาในการรักษาทางด้านการนวดแผนไทย การประคบสมุนไพร อย่างเหมาะสม การใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการ การรักษาทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างเหมาะสม และ ได้รับบริการอย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกัญญา เนื่องจำนง. (2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน ทะเบียนและบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการขอรับบริการงานทะเบียนและบัตรประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมาก การให้บริการที่ตรงต่อเวลาอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันสมัยอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่มที่มีผู้กล่าวว่า “ทางผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้แก่ผู้เข้ารับบริการเข้าใจทุกครั้ง ว่าเวลาในการนวดเพื่อการรักษาและการนวดเพื่อผ่อนคลายจะต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด ต่างกันอย่างไร”

4. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากทุกข้อ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทย มีการติดตามการรักษา ความสะดวกสบายในการมารับบริการ เครื่องมือในการให้บริการการรักษาที่เพียงพอต่อความต้องการ ประเภท หรือกิจกรรมในการให้บริการงานรักษาตรงตามความต้องการ และ มีเจ้าหน้าที่ทางด้านการแพทย์แผนไทยมีให้บริการเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา พะนา (2550) ได้ให้ความหมายของ การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ เหล่านี้ ความเชื่อถือได้ มีการเต็มใจในการให้บริการ มีความสามารถในการบริการ ใช้ระยะเวลารอคอยน้อย มีความสุภาพอ่อนโยน มีการสื่อสารอธิบายรายละเอียดที่ดี มีความซื่อสัตย์ มีความปลอดภัยของเครื่องมือ มีการเรียนรู้แนะนำให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่มที่มีผู้กล่าวว่า “แพทย์แผนไทย 1 คนสามารถให้การรักษาได้ถึง 4 สาขาวิชา เช่น เวชกรรมไทย, ฝังเข็มไทย, เภสัชกรรมไทยและ นวดไทย ดังนั้นแพทย์แผนไทยจึงมีความน่าเชื่อถือสุภาพอ่อนน้อมและมีความพร้อมที่จะให้บริการการรักษาอีกทั้งต้องมีการอธิบายทำความเข้าใจให้แก่ผู้มารับบริการให้เข้าใจ”

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการทางด้านการแพทย์แผนไทย มีการรับฟังปัญหาข้อซักถามของผู้มารับบริการอย่างเต็มใจ การพัฒนาบุคลากรทางด้านการแพทย์แผนไทยอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสถานบริการ การพัฒนาทางด้านเครื่องมือใน

การให้บริการอย่างเหมาะสม และการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการการรักษา และพัฒนาระบบการให้บริการที่มีกระบวนการและขั้นตอนที่สามารถแก้ปัญหาจากปัจจัยที่เป็น แรงกดดันทั้งหลายให้ลุล่วงไปได้มากที่สุด โดยมีวิธีการดังนี้ การจัดการที่มีคุณภาพคือการนำเอา เทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อบริการ การลดต้นทุนหรือการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การเพิ่มคุณค่า ให้แก่ผู้รับบริการ การปรับปรุงการให้บริการให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการแบบครบ วงจร ซึ่งสอดคล้องกับการจัดทำสนทนากลุ่มที่มีผู้กล่าวว่า “ทางด้านเครื่องมือได้มีการเลือกซื้อ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการให้ทันสมัยมากขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การให้บริการการ อบสมุนไพรเห็นได้ชัดเจนจากเมื่อก่อนจะมีการใช้กระโจมเพื่ออบสมุนไพรมีลักษณะเป็นผ้าสีค่า ขาวคุณเฉยเฉยและพัฒนาใหม่มามีลักษณะจะเป็นลักษณะตูบที่ดูมีความปลอดภัยมากขึ้นมีการวัด อุณหภูมิได้ มีการตัดอุณหภูมิ มีการเตือนเวลาสุกเกิน”

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษา แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการ แพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นแนวทางเลือกให้กับประชาชน ที่มาใช้บริการการแพทย์แผนไทยในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นจำนวนมาก มีความ ต้องการทางด้านแพทย์แผนไทย ภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่อยู่ห่างไกลและมึงบ เงินบำรุงในการจัดซื้อจัดจ้างที่จำกัด บางครั้งไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้จำนวน ผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนั้นน้อยกว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลที่มีแพทย์แผนไทย ประจำอยู่ตามโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อาจส่งผลต่อความ เชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในตัวโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลที่ไม่มีแพทย์แผนไทย เพียงเพราะการขาด งบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างบุคลากรทางด้าน แพทย์แผนไทย แต่ในทางกลับกันถ้ามีแพทย์แผนไทยมาประจำ อาจมีผู้เข้ามารับบริการมาก กว่าเดิมเพราะแพทย์แผนไทย 1 คน เพราะการนัดเพื่อการรักษาจะใช้เวลาในการนัดเพื่อรักษา ประมาณ 45 - 60 นาทีแล้วแต่ละอาการของผู้มารับบริการ การนัดเพื่อการรักษาเป็นการนัด โดยเน้นการรักษาเฉพาะจุดมากกว่าการนัดเพื่อผ่อนคลาย การนัดเพื่อการผ่อนคลาย อาจจะมี การประคบสมุนไพรร่วมด้วยจึงทำให้ใช้ระยะเวลาในการนวดนานกว่าการนัดเพื่อการรักษาหรือ การจ่ายยาสมุนไพรอย่างเดียว จะมีการนัดคิวเวลาในการเข้ารับการรักษาต้องใช้เวลาาน เพราะ มีข้อจำกัดดังกล่าว

เอกสารอ้างอิง

- กรมการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2560). *ประวัติและความเป็นมาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก*. นนทบุรี : การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
- กรมพัฒนาการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก. (2558). *คู่มือมาตรฐานการนวดไทยในสถานพยาบาลภาครัฐ/เอกชนและสถานบริการ/สถานประกอบการ*. กรุงเทพฯ : การแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก
- จรัส สุวรรณมาลา. (2556). *การคลังภาครัฐว่าด้วยการแย่งชิงหักหลังและลุ่มเสี่ยง*. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอเมท (ไทยแลนด์).
- จิตติมา พะนา. (2550). *การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม*. สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 4, กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศักดิ์ชัย ภูเจริญ. (2553) *การสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- สุกัญญา เนื่องจำนง. (2553) *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักทะเบียนอำเภอเมืองชลบุรี*, ชลบุรี :มหาวิทยาลัยบูรพา